

Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang oleh Jasa Ekspedisi

Akhmad Faris Dzulhaq¹, Aturkian Laia²

Ilmu Hukum, Hukum, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Jakarta Timur, Indonesia¹

Ilmu Hukum, Hukum, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Jakarta Timur, Indonesia²

*Email Korespondensi: akhmadfaris018@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 07-07-2026
Disetujui 13-07-2026
Diterbitkan 15-07-2026

ABSTRACT

The growth of e-commerce in Indonesia has increased shipping volumes alongside consumer complaints regarding delivery delays. This legal-doctrinal study aims to analyze the legal relationship between consumers and shipping services, legal protection, and the construction of corporate liability for delivery delays. Utilizing statutory and conceptual approaches, the analysis relies on the Civil Code, Commercial Code, Consumer Protection Act, and Postal Act. The results indicate that the legal relationship stems from a consensual contract of carriage via standard clauses, weakening consumer bargaining power. Delivery delays without force majeure constitute a breach of contract, triggering compensation rights under Article 19 of the Consumer Protection Act. The carrier's liability follows the fault-based principle (fault liability) with specific limitations that must not negate fundamental consumer rights. Dispute resolution is accessible through non-litigation or litigation channels. This study recommends strengthening supervision over standard shipping clauses and harmonizing regulations for damages caused by delivery delays.

Keywords: consumer protection; delivery delay; expedition service; default; business actor liability

ABSTRAK

Pertumbuhan perdagangan elektronik di Indonesia meningkatkan volume pengiriman barang sekaligus keluhan konsumen atas keterlambatan ekspedisi. Penelitian yuridis normatif ini bertujuan menganalisis hubungan hukum konsumen dan jasa ekspedisi, perlindungan hukum, serta konstruksi tanggung jawab pelaku usaha atas keterlambatan pengiriman. Menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, analisis bertumpu pada KUHPerdara, KUHD, UU Perlindungan Konsumen, dan UU Pos. Hasil penelitian menunjukkan hubungan hukum bersumber dari perjanjian pengangkutan konsensual berbentuk klausula baku yang melemahkan posisi tawar konsumen. Keterlambatan tanpa *force majeure* merupakan wanprestasi yang memicu hak ganti rugi berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab ekspedisi menganut prinsip berdasarkan kesalahan (*fault liability*) dengan pembatasan tertentu yang tidak boleh meniadakan hak dasar konsumen. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur nonlitigasi maupun litigasi. Penelitian ini merekomendasikan penguatan pengawasan terhadap klausula baku jasa ekspedisi serta harmonisasi pengaturan ganti rugi akibat keterlambatan pengiriman.

Katakunci: perlindungan konsumen; keterlambatan pengiriman; jasa ekspedisi; wanprestasi; tanggung jawab pelaku usaha.

PENDAHULUAN

Perkembangan perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia dalam satu dekade terakhir telah mengubah pola konsumsi masyarakat secara signifikan. Transaksi jual beli yang semula dilakukan secara tatap muka kini bergeser ke ruang digital, di mana pembeli dan penjual seringkali tidak berada dalam satu wilayah geografis yang sama. Pergeseran pola transaksi tersebut menjadikan jasa ekspedisi atau perusahaan pengangkutan barang sebagai mata rantai yang esensial dan tidak terpisahkan dari keseluruhan proses jual beli daring, karena barang yang diperjualbelikan hanya dapat berpindah tangan dari penjual kepada pembeli melalui jasa pengiriman.

Tingginya volume pengiriman barang yang harus ditangani oleh perusahaan ekspedisi, terutama pada periode-periode tertentu seperti musim belanja daring atau hari besar keagamaan, kerap kali berdampak pada menurunnya kualitas layanan, salah satunya berupa keterlambatan pengiriman barang dari estimasi waktu yang telah dijanjikan kepada konsumen. Keterlambatan tersebut dapat menimbulkan kerugian yang beragam bagi konsumen, mulai dari kerugian materiil, seperti hilangnya kesempatan menggunakan barang pada waktu yang dibutuhkan atau batalnya suatu kesempatan bisnis, hingga kerugian immateriil berupa kekecewaan, ketidaknyamanan, dan hilangnya kepercayaan terhadap penjual maupun penyedia jasa ekspedisi.

Persoalan hukum yang mengemuka dalam konteks ini adalah ketidakjelasan mengenai kedudukan hukum konsumen dalam hubungannya dengan jasa ekspedisi. Sebagian konsumen tidak memiliki hubungan hukum langsung dengan jasa ekspedisi, karena secara umum jasa ekspedisi hanya bertindak sebagai perusahaan pengangkut yang ditunjuk oleh penjual atau platform *marketplace* untuk mengantarkan barang, sehingga hubungan kontraktual formalnya seringkali terjalin antara penjual dan perusahaan ekspedisi, sementara konsumen berada dalam posisi sebagai pihak ketiga yang menerima manfaat dari perjanjian tersebut (Juwitasari, Sediati, Junaidi, & Soegianto, 2021). Ketidakjelasan status hukum ini berimplikasi pada ketidakpastian mengenai kepada siapa konsumen dapat menuntut pertanggungjawaban ketika terjadi keterlambatan pengiriman.

Persoalan berikutnya adalah karakteristik perjanjian pengiriman barang yang pada umumnya dituangkan dalam bentuk klausula baku (*standard contract*) yang disusun sepihak oleh perusahaan ekspedisi tanpa ruang negosiasi bagi konsumen. Klausula baku tersebut umumnya memuat pembatasan tanggung jawab perusahaan ekspedisi, termasuk pembatasan nilai ganti rugi dan pengecualian tanggung jawab dalam kondisi tertentu, yang berpotensi merugikan kepentingan konsumen apabila tidak diimbangi dengan pengawasan yang memadai terhadap pencantuman klausula baku sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di samping itu, pengaturan mengenai tanggung jawab pengangkut dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang tidak secara eksplisit mengatur keterlambatan sebagai bentuk wanprestasi yang wajib diganti rugi, sehingga penerapan ketentuan tersebut terhadap keterlambatan pengiriman barang oleh jasa ekspedisi modern memerlukan penafsiran hukum yang lebih mendalam (Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi, 2021).

Fenomena empiris menunjukkan bahwa keluhan konsumen terkait keterlambatan pengiriman barang merupakan salah satu jenis keluhan yang paling banyak dilaporkan kepada penyedia jasa ekspedisi maupun lembaga perlindungan konsumen, di samping keluhan mengenai kerusakan dan kehilangan barang. Kompensasi yang diberikan oleh masing-masing perusahaan ekspedisi atas keterlambatan tersebut juga tidak seragam, dan pada banyak kasus kerugian immateriil yang dialami konsumen belum mendapatkan bentuk ganti rugi yang memadai karena dasar pemenuhan prestasi pelaku usaha berupa kontrak baku yang membatasi tanggung jawab hanya pada kerugian materiil tertentu. Kondisi ini menunjukkan adanya

kesenjangan antara norma perlindungan konsumen yang bersifat protektif dengan praktik penyelenggaraan jasa ekspedisi yang cenderung membatasi tanggung jawabnya melalui klausula baku.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan kajian yuridis normatif yang komprehensif untuk menganalisis hubungan hukum antara konsumen dan jasa ekspedisi, mengkaji kedudukan keterlambatan pengiriman barang sebagai bentuk wanprestasi dan pelanggaran hak konsumen, serta merumuskan bentuk perlindungan hukum dan konstruksi tanggung jawab jasa ekspedisi yang dapat memberikan kepastian dan keadilan bagi konsumen di Indonesia.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji isu perlindungan konsumen dalam konteks jasa pengiriman barang, dengan fokus dan pendekatan yang bervariasi. Musyafah, Khasna, dan Turisno (2018) dalam kajiannya mengenai perlindungan konsumen jasa pengiriman barang dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman menyimpulkan bahwa bentuk penggantian kerugian tidak seragam di antara masing-masing penyedia jasa pengiriman, dan bahwa kerugian immateriil yang dialami konsumen akibat keterlambatan pada umumnya belum mendapat penggantian yang memadai karena dasar pemenuhan prestasi pelaku usaha berupa kontrak baku yang membatasi cakupan tanggung jawabnya. Penelitian ini memberikan pijakan penting mengenai kesenjangan perlindungan konsumen, tetapi belum secara spesifik mengelaborasi konstruksi hubungan hukum antara konsumen dengan jasa ekspedisi ketika konsumen bukan merupakan pihak langsung dalam perjanjian pengangkutan.

Juwitasari, Sediati, Junaidi, dan Soegianto (2021) mengkaji perlindungan dan pertanggungjawaban hukum terhadap konsumen dalam perjanjian pengiriman barang melalui ekspedisi dan menemukan bahwa pada umumnya konsumen, khususnya dalam transaksi *marketplace*, tidak memiliki hubungan hukum langsung dengan perusahaan ekspedisi karena ekspedisi berfungsi sebagai perusahaan jasa pengangkutan yang ditunjuk untuk mengantarkan pesanan pembeli atas dasar perjanjian dengan penjual atau platform. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memetakan pihak-pihak yang terlibat, tetapi belum secara mendalam menganalisis kategorisasi keterlambatan sebagai wanprestasi maupun mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen.

Penelitian yang dipublikasikan dalam *Journal Scientific of Mandalika* mengenai aspek hukum perlindungan konsumen pada pengiriman paket barang melalui jasa kurir menegaskan bahwa keterlambatan pengiriman dikategorikan sebagai wanprestasi yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi, kecuali kesalahan terletak pada pihak konsumen sendiri. Kajian ini menyoroti aspek tanggung jawab secara umum, tetapi belum mengkaji secara spesifik mekanisme dan lembaga penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh konsumen ketika hak ganti ruginya tidak dipenuhi secara sukarela oleh pelaku usaha.

Yanto dalam kajiannya mengenai tanggung jawab PT Pos Indonesia terhadap pengiriman barang konsumen menemukan bahwa ganti rugi atas keterlambatan hanya diberikan apabila terbukti bukan disebabkan keadaan memaksa dan telah memenuhi syarat administratif tertentu, serta memetakan upaya hukum konsumen melalui jalur nonlitigasi berupa Badan Perlindungan Konsumen Nasional dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, di samping jalur litigasi. Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai satu penyelenggara pos tertentu, namun belum membahas secara umum konstruksi hubungan hukum konsumen dengan jasa ekspedisi swasta yang beroperasi berdasarkan perjanjian pengangkutan darat maupun kerja sama dengan platform *marketplace*.

Kajian dalam *ACTA Law Journal* mengenai penyelesaian sengketa konsumen jasa pengiriman barang berdasarkan analisis putusan Mahkamah Agung Nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021 menegaskan bahwa dasar tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman barang bertumpu pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha beritikad baik dan memberikan ganti rugi atas

kerugian yang ditimbulkan. Penelitian ini memberikan analisis putusan yang kaya, tetapi terfokus pada studi kasus tunggal dan belum merumuskan kerangka umum mengenai hubungan hukum tripartit antara konsumen, penjual, dan jasa ekspedisi dalam ekosistem perdagangan elektronik.

Penelitian-penelitian di atas secara umum sepakat bahwa keterlambatan pengiriman barang dapat dikategorikan sebagai wanprestasi yang menimbulkan hak konsumen atas ganti rugi, tetapi belum ada yang secara khusus mengonstruksikan hubungan hukum antara konsumen dan jasa ekspedisi dalam konteks transaksi tripartit *e-commerce* modern, sekaligus mengaitkannya secara sistematis dengan pembatasan tanggung jawab melalui klausula baku dan ragam mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia.

Penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian terdahulu dalam tiga hal. Pertama, penelitian ini menganalisis secara khusus konstruksi hubungan hukum antara konsumen dan jasa ekspedisi dalam skema transaksi tripartit yang melibatkan penjual, platform *marketplace*, dan perusahaan ekspedisi, dengan menempatkan konsumen sebagai pihak ketiga penerima manfaat (*third party beneficiary*) sekaligus sebagai konsumen yang tetap memiliki hak untuk dilindungi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terlepas dari ada tidaknya hubungan kontraktual langsung. Kedua, penelitian ini mengelaborasi secara spesifik kategorisasi keterlambatan pengiriman sebagai bentuk wanprestasi dengan menganalisis batas antara keterlambatan yang disebabkan kesalahan pelaku usaha dan keterlambatan akibat keadaan memaksa, serta implikasinya terhadap keabsahan klausula baku yang membatasi tanggung jawab jasa ekspedisi. Ketiga, penelitian ini memetakan secara sistematis dan berjenjang mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen, mulai dari pengaduan internal, mediasi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, hingga litigasi ke peradilan umum, sehingga menghasilkan kerangka analisis yang lebih aplikatif dan menyeluruh dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya yang cenderung berfokus pada satu aspek atau satu penyelenggara jasa tertentu.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut: pertama, bagaimana hubungan hukum antara konsumen dan jasa ekspedisi dalam pengiriman barang; kedua, bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh jasa ekspedisi; serta ketiga, bagaimana tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap kerugian konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk: pertama, menganalisis konstruksi hubungan hukum antara konsumen dan jasa ekspedisi dalam pengiriman barang, termasuk kedudukan konsumen dalam skema transaksi tripartit perdagangan elektronik; kedua, mengkaji bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang, termasuk kategorisasinya sebagai wanprestasi dan/atau pelanggaran hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen; serta ketiga, merumuskan konstruksi tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang, sekaligus memetakan mekanisme penyelesaian sengketa dan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif (*normative legal research*), yaitu penelitian yang mengkaji hukum sebagai norma tertulis dengan menelaah asas-asas hukum, sistematika hukum, sinkronisasi peraturan perundang-undangan, serta doktrin hukum yang relevan dengan isu yang diteliti (Marzuki, 2005; Ibrahim, 2005). Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, yaitu memaparkan bahan hukum yang relevan kemudian menganalisisnya secara kritis untuk menjawab rumusan masalah, bukan sekadar menguraikan isi peraturan perundang-undangan secara tekstual.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yang dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, perjanjian pengangkutan, dan penyelenggaraan pos serta logistik; pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yang digunakan untuk memahami konsep hubungan hukum, wanprestasi, dan tanggung jawab pelaku usaha melalui doktrin hukum perikatan dan hukum perlindungan konsumen; serta pendekatan kasus (*case approach*) secara terbatas, yang digunakan untuk menelaah putusan pengadilan dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai ilustrasi penerapan norma dalam praktik.

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas tiga jenis. Bahan hukum primer meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya ketentuan mengenai perikatan dan perjanjian pengangkutan; Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, khususnya Buku Kesatu Titel Kelima tentang Pengangkutan Barang; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos; Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sepanjang berkaitan dengan pengangkutan barang; serta peraturan pelaksana di bidang perlindungan konsumen dan logistik, termasuk Peraturan Menteri Perdagangan tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Bahan hukum sekunder meliputi buku-buku hukum perikatan dan hukum perlindungan konsumen, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta putusan pengadilan dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang relevan. Bahan hukum tersier berupa kamus hukum digunakan sebagai penunjang untuk memperjelas istilah-istilah teknis.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dan studi dokumen dengan menghimpun, mengidentifikasi, dan mengklasifikasikan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang relevan. Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan metode preskriptif, yakni bahan hukum yang telah terkumpul disistematisasi, diinterpretasi menggunakan metode penafsiran hukum (gramatikal, sistematis, dan teleologis), kemudian dianalisis untuk menjawab isu hukum yang dirumuskan, dan disajikan secara deskriptif-analitis dengan pola pikir deduktif, yaitu bertolak dari norma hukum yang bersifat umum untuk menjawab persoalan konkret mengenai keterlambatan pengiriman barang oleh jasa ekspedisi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hubungan Hukum antara Konsumen dan Jasa Ekspedisi dalam Pengiriman Barang

Hubungan hukum antara konsumen dan jasa ekspedisi pada dasarnya bertumpu pada konsep perjanjian pengangkutan (*overeenkomst van vervoer*), yaitu perjanjian antara pengirim dan pengangkut, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari suatu tempat ke tempat tujuan dengan selamat, dan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan. Perjanjian pengangkutan tergolong perjanjian konsensual yang lahir sejak tercapainya kesepakatan, meskipun dalam praktik pelaksanaannya bersifat riil karena baru dilaksanakan setelah barang diserahkan kepada pengangkut, sebagaimana tercermin dalam ketentuan mengenai pengangkutan pada Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (Muhammad, 1992). Selain itu, sebagian jasa ekspedisi beroperasi dengan skema keageenan (*freight forwarding*), di mana ekspediteur bertindak mencarikan pengangkut yang tepat bagi pengirim, sehingga terjalin perjanjian timbal balik antara ekspediteur dan pengirim, dengan ekspediteur berkewajiban mencarikan pengangkut yang baik dan pengirim berkewajiban membayar provisi kepada ekspediteur (Tanggung Jawab Hukum, 2021).

Persoalan yang menjadi krusial dalam konteks perdagangan elektronik kontemporer adalah bahwa pihak yang secara formal mengadakan perjanjian pengiriman dengan jasa ekspedisi umumnya adalah penjual atau platform *marketplace*, bukan konsumen atau pembeli akhir. Konsumen, dalam skema ini, berkedudukan sebagai penerima barang (*consignee*) yang tidak secara langsung menandatangani atau menyetujui syarat dan ketentuan pengiriman yang berlaku antara penjual dan jasa ekspedisi. Kondisi ini melahirkan pertanyaan doktrinal mengenai dasar hukum apa yang dapat digunakan konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban jasa ekspedisi ketika terjadi keterlambatan, mengingat prinsip *privity of contract* dalam hukum perjanjian pada dasarnya membatasi akibat hukum suatu perjanjian hanya kepada para pihak yang membuatnya, sebagaimana tercermin dalam Pasal 1315 dan Pasal 1340 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Terhadap persoalan tersebut, terdapat dua konstruksi hukum yang relevan untuk menjelaskan kedudukan konsumen. Konstruksi pertama adalah konsumen sebagai pihak ketiga penerima manfaat (*derdenbeding* atau *third party beneficiary*) sebagaimana dimungkinkan oleh Pasal 1317 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang memungkinkan suatu perjanjian memberikan hak kepada pihak ketiga apabila hal itu merupakan syarat dari perjanjian yang dibuat pengirim untuk diri sendiri atau berupa suatu hibah kepada pihak lain, sehingga konsumen selaku penerima barang dapat memperoleh hak untuk menuntut pemenuhan pengangkutan yang layak, termasuk ketepatan waktu, sebagai konsekuensi dari perjanjian yang dibuat oleh penjual dengan ekspediter untuk kepentingannya. Konstruksi kedua, yang lebih relevan dan banyak digunakan dalam praktik perlindungan konsumen di Indonesia, adalah menempatkan konsumen sebagai konsumen dalam pengertian luas berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, tanpa mensyaratkan adanya hubungan kontraktual langsung (*privity of contract*) antara konsumen dengan pelaku usaha. Dengan konstruksi ini, konsumen tetap dapat menuntut pertanggungjawaban jasa ekspedisi selaku pelaku usaha penyedia jasa, terlepas dari status formal para pihak dalam perjanjian pengangkutan, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara khusus dirancang untuk mengatasi ketidakseimbangan hubungan hukum antara pelaku usaha dan pengguna akhir jasa.

Dalam praktiknya, hubungan hukum antara konsumen dan jasa ekspedisi umumnya dituangkan atau setidaknya tunduk pada syarat dan ketentuan pengiriman (*terms and conditions*) yang tercantum dalam resi pengiriman atau sistem elektronik jasa ekspedisi, yang pada hakikatnya merupakan perjanjian baku (*standard contract*) yang disusun sepihak oleh jasa ekspedisi. Perjanjian baku ini memuat ketentuan mengenai estimasi waktu pengiriman, tarif, prosedur klaim, serta pembatasan tanggung jawab jasa ekspedisi atas kerugian tertentu. Karakteristik perjanjian baku yang disusun tanpa ruang negosiasi bagi konsumen menimbulkan kerentanan tersendiri, karena posisi tawar konsumen secara struktural lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, sehingga diperlukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang antara lain melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha atau yang menyatakan tunduknya konsumen pada peraturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa hubungan hukum antara konsumen dan jasa ekspedisi bersifat kompleks dan berlapis: secara formal-kontraktual, perjanjian pengangkutan pada umumnya terjalin antara penjual atau platform dengan jasa ekspedisi, sementara konsumen memperoleh kedudukan hukum baik sebagai pihak ketiga penerima manfaat maupun, yang lebih determinan, sebagai konsumen dalam pengertian Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berhak menuntut

pertanggungjawaban jasa ekspedisi selaku pelaku usaha penyedia jasa, tanpa perlu dibatasi oleh prinsip privity of contract yang berlaku ketat dalam hukum perjanjian konvensional.

2. Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang oleh Jasa Ekspedisi

Keterlambatan pengiriman barang, yaitu tidak sampainya barang kepada konsumen sesuai dengan estimasi waktu yang telah dijanjikan oleh jasa ekspedisi, pada dasarnya dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi (*breach of contract*) apabila keterlambatan tersebut disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan pelaku usaha, dan bukan disebabkan oleh keadaan memaksa (*force majeure*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1244 dan Pasal 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Wanprestasi dalam konteks ini dapat berbentuk pemenuhan prestasi yang terlambat, yaitu salah satu dari empat bentuk wanprestasi yang dikenal dalam doktrin hukum perikatan di samping tidak memenuhi prestasi sama sekali, memenuhi prestasi secara tidak sempurna, dan melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. Kategorisasi keterlambatan sebagai wanprestasi ini ditegaskan pula dalam kajian yang menyatakan bahwa keterlambatan pengiriman masuk dalam kategori wanprestasi yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi, kecuali kesalahan terletak pada konsumen sendiri (Tinjauan Aspek Hukum, 2021).

Perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang dapat dianalisis melalui dua bentuk, yaitu perlindungan yang bersumber dari hak-hak dasar konsumen dan perlindungan yang bersumber dari kewajiban serta larangan yang dibebankan kepada pelaku usaha.

Dari sisi hak konsumen, Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen merumuskan sejumlah hak yang relevan dengan konteks keterlambatan pengiriman, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa; serta hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak atas informasi yang jelas relevan dikaitkan dengan estimasi waktu pengiriman yang dijanjikan pelaku usaha sejak awal transaksi, karena informasi tersebut menjadi dasar bagi konsumen untuk menilai ada tidaknya wanprestasi ketika estimasi tersebut tidak dipenuhi. Adapun hak yang secara langsung relevan dengan konsekuensi keterlambatan adalah hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dari sisi kewajiban pelaku usaha, Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar dan jujur, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, serta memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Kewajiban ini diperkuat oleh Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang secara eksplisit membebankan tanggung jawab kepada pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, ketentuan mana secara analogis diterapkan pula terhadap kerugian yang timbul akibat keterlambatan pemenuhan prestasi jasa pengangkutan barang.

Dalam praktiknya, perlindungan hukum tersebut belum sepenuhnya berjalan efektif karena tiga faktor. Pertama, standar ganti rugi yang diterapkan masing-masing jasa ekspedisi tidak seragam, sehingga besaran dan bentuk kompensasi atas keterlambatan sangat bergantung pada kebijakan internal masing-masing perusahaan, bukan pada standar hukum yang mengikat secara umum (Musyafah, Khasna, &

Turisno, 2018). Kedua, ganti rugi yang diberikan pada umumnya terbatas pada kerugian materiil yang bersifat langsung, seperti pengembalian biaya pengiriman, sementara kerugian immateriil, seperti kekecewaan, hilangnya kesempatan bisnis, atau dampak psikologis dari ketidakpastian, cenderung tidak mendapatkan bentuk kompensasi yang memadai karena dasar pemenuhan prestasi berupa kontrak baku yang membatasi cakupan tanggung jawab pelaku usaha. Ketiga, sejumlah klausula dalam syarat dan ketentuan jasa ekspedisi mengecualikan tanggung jawab atas keterlambatan dalam kondisi-kondisi tertentu yang dirumuskan secara luas, seperti “kendala operasional” atau “force majeure” tanpa batasan yang jelas, sehingga berpotensi digunakan pelaku usaha untuk menghindar dari tanggung jawab yang seharusnya melekat.

Terhadap kondisi tersebut, Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi instrumen hukum yang relevan untuk menguji keabsahan klausula pengecualian tanggung jawab yang dicantumkan secara sepihak oleh jasa ekspedisi, karena ketentuan tersebut secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan tersebut dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga konsumen tetap dapat menuntut ganti rugi meskipun terdapat klausula pengecualian tanggung jawab yang secara tidak proporsional membatasi hak konsumen. Dengan demikian, perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang secara normatif telah tersedia secara memadai, tetapi efektivitasnya dalam praktik sangat bergantung pada konsistensi penerapan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen oleh lembaga pengawas dan penyelesaian sengketa konsumen terhadap klausula-klausula baku yang secara struktural merugikan konsumen.

3. Tanggung Jawab Jasa Ekspedisi terhadap Kerugian Konsumen akibat Keterlambatan Pengiriman Barang

Konstruksi tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap kerugian konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang dapat dianalisis melalui dua kerangka teori tanggung jawab yang dikenal dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) dan tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan mensyaratkan adanya unsur kesalahan pada diri pelaku usaha sebagai dasar munculnya kewajiban ganti rugi, sebagaimana tercermin dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang perbuatan melawan hukum yang mensyaratkan adanya perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal. Adapun prinsip tanggung jawab mutlak membebankan tanggung jawab kepada pelaku usaha tanpa perlu membuktikan ada tidaknya unsur kesalahan, sepanjang kerugian tersebut timbul akibat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya menganut kombinasi kedua prinsip tersebut. Pasal 19 ayat (1) sampai dengan ayat (4) secara umum membebankan tanggung jawab ganti rugi kepada pelaku usaha atas kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, sementara Pasal 19 ayat (5) memberikan ruang pembelaan bagi pelaku usaha untuk membuktikan bahwa kesalahan tersebut bukan disebabkan olehnya, sehingga secara doktrinal konstruksi tanggung jawab pelaku usaha jasa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih tepat dikategorikan sebagai tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah (*presumption of liability*), di mana beban pembuktian dibalik kepada pelaku usaha untuk membuktikan ketiadaan kesalahannya, bukan kepada konsumen untuk membuktikan adanya kesalahan pelaku usaha. Konstruksi pembalikan beban pembuktian

ini secara signifikan menguntungkan kedudukan konsumen, mengingat konsumen pada umumnya tidak memiliki akses terhadap informasi teknis dan operasional internal jasa ekspedisi yang menjadi penyebab keterlambatan.

Dalam konteks keterlambatan pengiriman barang, tanggung jawab jasa ekspedisi dapat dipetakan ke dalam tiga situasi. Pertama, keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian operasional jasa ekspedisi, seperti kesalahan penyortiran, kekurangan armada, atau kelalaian petugas lapangan, yang secara jelas merupakan tanggung jawab penuh jasa ekspedisi dan wajib diganti rugi tanpa dapat dikecualikan melalui klausula baku. Kedua, keterlambatan yang disebabkan oleh keadaan memaksa (*force majeure*) yang benar-benar berada di luar kendali jasa ekspedisi, seperti bencana alam, kerusakan, atau kebijakan pemerintah yang menghambat distribusi, yang secara doktrinal dapat membebaskan jasa ekspedisi dari tanggung jawab ganti rugi sepanjang jasa ekspedisi dapat membuktikan adanya keadaan memaksa tersebut serta telah melakukan upaya wajar untuk meminimalkan dampaknya terhadap konsumen. Ketiga, keterlambatan yang disebabkan oleh kesalahan konsumen sendiri, misalnya kesalahan pengisian alamat tujuan atau ketidaktersediaan penerima pada waktu yang telah dijadwalkan, yang membebaskan jasa ekspedisi dari tanggung jawab ganti rugi sebagaimana ditegaskan dalam berbagai kajian terkait (Tinjauan Aspek Hukum, 2021).

Bentuk tanggung jawab yang dapat dituntut konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang dalam konteks keterlambatan pengiriman umumnya diwujudkan dalam bentuk pengembalian ongkos kirim, pemberian voucher atau kompensasi senilai tertentu, atau penggantian kerugian sesuai dengan nilai barang yang dijamin dalam asuransi pengiriman apabila konsumen menggunakan layanan tersebut. Persoalan yang masih menjadi kelemahan dalam praktik adalah belum adanya standar baku mengenai batas waktu keterlambatan yang secara otomatis memicu kewajiban ganti rugi, sehingga penentuannya masih sangat bergantung pada kebijakan sepihak masing-masing jasa ekspedisi yang dituangkan dalam syarat dan ketentuan layanan.

Apabila jasa ekspedisi tidak memenuhi kewajiban ganti ruginya secara sukarela, konsumen dapat menempuh mekanisme penyelesaian sengketa secara berjenjang. Tahap pertama adalah pengaduan internal kepada jasa ekspedisi melalui layanan pelanggan (*customer service*), yang merupakan mekanisme yang paling cepat dan tidak berbiaya, sebagaimana dipraktikkan misalnya melalui kantor cabang, layanan pelanggan, dan kanal digital resmi penyelenggara pos (Yanto, 2019). Tahap kedua, apabila pengaduan internal tidak membuahkan hasil yang memuaskan, konsumen dapat menempuh penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dibentuk berdasarkan Pasal 49 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen secara cepat, sederhana, dan berbiaya murah, melalui cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase sesuai pilihan dan kesepakatan para pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Putusan BPSK melalui konsiliasi dan mediasi bersifat final dan mengikat tanpa memerlukan permohonan penetapan eksekusi ke pengadilan negeri, sementara putusan melalui arbitrase memerlukan permohonan *fiat* eksekusi kepada pengadilan negeri setempat agar memiliki kekuatan eksekutorial (Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK, 2018). Tahap ketiga, apabila konsumen tidak menerima putusan BPSK atau memilih untuk tidak menempuh jalur BPSK, konsumen dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan negeri berdasarkan Pasal 45 ayat (1) dan (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa setiap konsumen yang

dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen atau melalui peradilan umum, dan gugatan melalui peradilan umum hanya dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian di luar pengadilan yang telah dipilih dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa.

Sebagai ilustrasi penerapan norma tersebut dalam praktik, putusan Mahkamah Agung Nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021 antara seorang konsumen dengan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang menunjukkan bahwa pengadilan menegaskan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen atas kerugian konsumen yang timbul akibat kelalaian dalam penyelenggaraan jasa pengiriman barang (Kewenangan BPSK dan Analisis Putusan, 2021). Putusan tersebut memperkuat pemahaman bahwa konsumen jasa ekspedisi memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut pertanggungjawaban, sepanjang mampu membuktikan adanya kerugian dan keterlambatan yang tidak disebabkan oleh keadaan memaksa maupun kesalahan konsumen sendiri.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap kerugian konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang dikonstruksikan berdasarkan prinsip praduga bersalah dengan pembalikan beban pembuktian yang menguntungkan konsumen, tetapi pelaksanaannya dalam praktik masih dibayangi oleh ketidakseragaman standar ganti rugi, keterbatasan cakupan kompensasi yang hanya menjangkau kerugian materiil langsung, serta ketergantungan pada itikad baik pelaku usaha dalam menindaklanjuti pengaduan konsumen sebelum sengketa berlanjut ke lembaga penyelesaian sengketa yang lebih formal.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, penelitian ini menyimpulkan tiga hal pokok. Pertama, hubungan hukum antara konsumen dan jasa ekspedisi dalam pengiriman barang bersifat kompleks dan berlapis, karena secara formal perjanjian pengangkutan pada umumnya terjalin antara penjual atau platform *marketplace* dengan jasa ekspedisi, sementara konsumen memperoleh kedudukan hukum baik sebagai pihak ketiga penerima manfaat berdasarkan Pasal 1317 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maupun, yang lebih determinan dalam praktik, sebagai konsumen dalam pengertian luas berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tidak mensyaratkan adanya hubungan kontraktual langsung dengan pelaku usaha.

Kedua, perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang secara normatif telah tersedia melalui kombinasi hak-hak dasar konsumen dan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 4, Pasal 7, Pasal 18, dan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, di mana keterlambatan yang disebabkan kelalaian pelaku usaha dikategorikan sebagai wanprestasi yang menimbulkan hak konsumen atas ganti rugi, dan klausula baku yang secara tidak proporsional mengecualikan tanggung jawab jasa ekspedisi dinyatakan batal demi hukum. Namun demikian, efektivitas perlindungan tersebut masih terkendala oleh ketidakseragaman standar ganti rugi antarpengelola jasa ekspedisi dan terbatasnya cakupan kompensasi yang pada umumnya hanya menjangkau kerugian materiil langsung, sementara kerugian immateriil belum mendapatkan bentuk ganti rugi yang memadai.

Ketiga, tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap kerugian konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang dikonstruksikan berdasarkan prinsip praduga bersalah dengan pembalikan beban pembuktian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang membebaskan jasa ekspedisi dari tanggung jawab hanya apabila mampu membuktikan keterlambatan disebabkan oleh

keadaan memaksa atau kesalahan konsumen sendiri. Konsumen dapat menempuh upaya hukum secara berjenjang, mulai dari pengaduan internal, penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, hingga litigasi ke peradilan umum apabila upaya di luar pengadilan tidak membuahkan hasil.

Sebagai rekomendasi, penelitian ini menyarankan agar pemerintah, melalui kementerian yang membidangi perdagangan dan komunikasi digital, menyusun pedoman teknis mengenai standar minimum ganti rugi atas keterlambatan pengiriman barang yang berlaku seragam bagi seluruh penyelenggara jasa ekspedisi, termasuk memperjelas cakupan kerugian immateriil yang dapat dimintakan kompensasi. Selain itu, diperlukan penguatan fungsi pengawasan terhadap pencantuman klausula baku dalam syarat dan ketentuan jasa ekspedisi, khususnya klausula pengecualian tanggung jawab yang dirumuskan secara luas dan tidak terukur, serta peningkatan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen agar dapat diakses secara lebih optimal oleh konsumen jasa ekspedisi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, J. (2005). *Teori dan metodologi penelitian hukum normatif*. Bayumedia Publishing.
- Indonesia. (1847). *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang* (Wetboek van Koophandel).
- Indonesia. (1847). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Burgerlijk Wetboek).
- Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Indonesia. (2001). *Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5065.
- Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.
- Juwitasari, N., Sediati, D. S. R., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Perlindungan dan pertanggungjawaban hukum terhadap konsumen dalam perjanjian pengiriman barang melalui ekspedisi. *Jurnal Fundamental Justice*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.30872/jfj.v2i1.1245>
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2021). *Putusan Nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021*.
- Marzuki, P. M. (2005). *Penelitian hukum*. Kencana Prenada Media Group.
- Miru, A. (2011). *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*. RajaGrafindo Persada.
- Muhammad, A. K. (1992). *Hukum perikatan*. Citra Aditya Bakti.
- Musyafah, A. A., Khasna, H. W., & Turisno, B. E. (2018). Perlindungan konsumen jasa pengiriman barang dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman barang. *Jurnal Law Reform*, 14(2), 152–160. <https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20869>
- Nasution, A. Z. (2015). *Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar*. Diadit Media.

- Nofellisa. (2021). Tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap konsumen. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(7), 2403–2412. <https://doi.org/10.31604/jips.v8i7.2021.2403-2412>
- Putra, P. E. G. D., & Rudy, D. G. (2019). Tanggung jawab penyedia jasa PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) atas keterlambatan barang ditinjau dari hukum perlindungan konsumen. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 7(8), 1–15. <https://doi.org/10.24843/KS.2019.v07.i08.p06>
- Redaksi ACTA Law Journal. (2022). Penyelesaian sengketa konsumen antara konsumen dengan perusahaan jasa pengiriman barang (Analisa putusan Mahkamah Agung Nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021). *ACTA Law Journal*, 1(2), 112–126. <https://doi.org/10.32734/alj.v1i2.9234>
- Redaksi Ajudikasi. (2018). Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 21–42. <https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i1.662>
- Redaksi Journal Scientific of Mandalika. (2023). Tinjauan aspek hukum perlindungan konsumen pada pengiriman paket barang melalui jasa kurir di indonesia. *Journal Scientific of Mandalika (JSM)*, 4(5), 450–459. <https://doi.org/10.56562/jsm.v4i5.112>
- Redaksi JULR Universitas Semarang. (2021). Perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa ekspedisi. *Jurnal USM Law Review*, 4(2), 688–703. <https://doi.org/10.26623/julr.v4i2.4278>
- Redaksi Jurnal Notarius Undip. (2022). Perlindungan hukum konsumen pengguna jasa ekspedisi. *Jurnal Notarius*, 15(1), 234–245. <https://doi.org/10.14710/nts.v15i1.45892>
- Sidharta. (2006). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia* (Edisi Revisi). Grasindo.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (1998). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Rajawali Press.
- Subekti, R., & Tjitrosudibio, R. (1983). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Pradnya Paramita.
- Yanto, O. (2019). Tinjauan yuridis tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap pengiriman barang konsumen. *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(2), 188–201. <https://doi.org/10.31764/mk.v10i2.1432>