

Upaya BPSK Dalam Menanggapi Laporan Konsumen Terhadap Barang Online yang Dicuri oleh Kurir Jasa Pengiriman Lalamove

Sanny Nuyessy Putri¹ Gunardi Lie² Moody Rizqy Syailendra Putra³

Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Kota Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta, Indonesia^{1,2,3}

Email: sanny.nuyessy@gmail.com¹ gunardi@fh.untar.ac.id² moodys@fh.untar.ac.id³

Abstrak

Terjadi pengaruh dari adanya globalisasi dengan diberikannya kemudahan untuk melakukan ekspor dan impor guna memenuhi suatu kebutuhan seperti sandang, papan, dan pangan. Keuntungan yang besar menjadi aspek yang ingin dituju oleh pelaku bisnis dari konsumen. Masyarakat masa kini melakukan transaksi jual beli secara *online*, sehingga tidak memerlukan waktu lebih untuk mendatangi toko langsung. Untuk dapat mengkaji suatu permasalahan secara runtut, maka artikel ini menggunakan penelitian yuridis normatif agar dapat membangun suatu argumentasi hukum untuk membahas objek yang akan diteliti dimana akan dijabarkan pada pembahasan. Kepentingan konsumen perlu dilindungi, maka BPSK hadir sebagai pihak yang dapat membantu konsumen untuk menyelesaikan perselisihannya dengan pelaku usaha. BPSK menyediakan pilihan penyelesaian yang nantinya dapat dipilih oleh para pihak guna menyelesaikan sengketa. Terdapat larangan untuk memilih penyelesaian hukum lain, bilamana pilihan hukum sebelumnya tidak memberikan kesepakatan. Untuk mengganti suatu kerugian yang dialami oleh konsumen akibat memakai jasa dari pelaku usaha, pihak jasa pengiriman harus memberikan ganti rugi yang sepadan dengan harga barang yang dicuri oleh mitra jasa pengiriman. Meski sedang melakukan penyelesaian sengketa ditempat lain, tuntutan pidana untuk mengganti kerugian tidak dapat dihilangkan. Pihak jasa pengiriman yang menimbulkan kerugian tidak diperbolehkan untuk lepas tangan dari tanggung jawabnya sebagai pihak yang memberikan layanan jasa pengiriman. BPSK memiliki kesamaan dan keterkaitan dengan lembaga peradilan umum yakni pengadilan negeri antara satu dengan yang lain. Tidak diperkenankan untuk mengganti kerugian dibawah harga barang yang dicuri. Hal ini tidak sejalan dengan hal-hal terkait ganti kerugian yang termuat dalam UUPK.

Kata Kunci: BPSK, Perlindungan Hukum Konsumen, Jasa Pengiriman

Abstract

Globalization has influenced trade by providing ease in exporting and importing to meet needs such as clothing, housing, and food. Businesses aim for substantial profits from consumers. Nowadays, people conduct buying and selling transactions online, eliminating the need to visit stores directly. To thoroughly analyze the problem, this article uses normative judicial research to build a legal argument for discussing the object under investigation, which will be detailed in the discussion. Consumers interests need protection hence, BPSK exists to assist consumers in revolving disputes with businesses. BPSK provides settlement options that the parties can choose to resolve their disputes. There is prohibition against choosing another legal choice does not yield an agreement. To compensate for losses experienced by consumers due to using services from businesses, the delivery service provider must compensate equivalent to the value of goods stolen by the delivery service partner. Even if a dispute resolution is in progress elsewhere, criminal charges for compensation cannot be waived. Delivery service providers causing losses are not allowed to shirk their responsibility as the service provider. BPSK has similarities and connections with general judicial institutions, namely the district courts. It is not permissible to compensate below the value of the stolen goods. This is inconsistent with the provisions related to compensation contained in the Consumer Protection Act (UUPK).

Keywords: BPSK, Consumer Protection Law, Shipping Services



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pada perkembangan zaman seperti era globalisasi saat ini yang menawarkan kemudahan dan memiliki pengaruh dalam seluruh aspek, contohnya aspek ekonomi. pengaruh dari adanya globalisasi pada aspek ekonomi terlihat dari adanya kemudahan untuk melakukan ekspor dan impor suatu negara ke negara lain. Disamping adanya kemudahan berbagai produk yang dapat dipasarkan, maka persaingan yang dirasakan antar pihak penjual pun semakin menegat. Para penjual secara tidak langsung dalam persaingannya dituntut harus dapat meningkatkan kualitas produknya agar dapat bersaing dengan penjual lainnya yang memiliki karakteristik produk yang serupa. Hal seperti ini menjadi pengaruh penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dunia. Dengan adanya hal tersebut menjadikan pihak konsumen Indonesia merasakan keuntungan untuk dapat membeli produk yang diinginkannya.

Masyarakat selaku konsumen perlu dilakukan upaya perlindungan dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen, misalnya kecurangan yang dilakukan oleh penjual. Agar terjaminnya pelaksanaan jual beli yang dilakukan oleh pihak konsumen dan pihak penjual, maka perlu diselenggarakan suatu peraturan yang dapat melindungi hak-hak konsumen. Dalam hal ini pemerintah Indonesia telah membuat suatu peraturan yakni Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila ditinjau dari aspek bisnis, konsumen menjadi hal yang paling utama untuk mendapatkan suatu keuntungan yang relatif besar. Pemerintah Indonesia menetapkan peraturan tersebut untuk mencegah konsumen berada pada posisi yang lemah. Hal tersebut dilakukan guna kedudukan konsumen, pemerintah, dan pelaku usaha seimbang antara satu dengan yang lainnya.

Dalam kehidupan manusia sangat berkaitan erat dengan transaksi jual beli yang dilakukan untuk dapat memenuhi kebutuhannya selama hidup. Kebutuhan sandang, pangan, papan menjadi kebutuhan pokok yang tidak dapat diabaikan oleh manusia. dengan teknologi yang semakin berkembang saat ini, transaksi jual beli tidak sulit untuk dilakukan dan masyarakat terkadang tidak perlu lagi untuk bertatap muka secara langsung dengan pemilik toko. Saat ini masyarakat dapat membeli barang dan jasa dengan mudah melalui *online shop*. Masyarakat dapat mencari barang yang mereka inginkan lewat ponsel dan harga yang sudah tercantum tanpa bisa untuk dilakukan penawaran lagi. Barang akan dikirimkan kepada konsumen terkait bilamana konsumen tersebut merasa cocok dengan barang tersebut, sehingga nantinya barang tersebut akan dikirimkan oleh penjual lewat perantara seperti kurir jasa pengiriman. Seiring dengan berjalannya waktu, pembelian barang dan jasa melalui *online shop* semakin digemari oleh masyarakat umum. Semakin meroketnya *online shop* tidak terlepas dari pandemi beberapa tahun lalu. Guna memenuhi kebutuhannya, masyarakat pada saat pandemi berlangsung terkadang tidak bisa keluar rumah dan dengan kemunculan *online shop* menjadi solusi masyarakat untuk memenuhi kebutugan hidupnya. Beberapa proses harus dilalui oleh jasa pengiriman barang sebelum sampai ditangang penerima. Proses pernyortiran barang selama masih di jasa pengiriman barang penting untuk melakukan pendataan berkaitan dengan alamat, barang tersebut berisi apa, dan siapa yang akan menerima barang tersebut nantinya. Selain dari pendataan yang penting untuk dilakukan, melakukan penimbangan terhadap berat dari barang tersebut juga perlu dilakukan sebelum pihak jasa pengiriman melakukan pengiriman kepada konsumen selaku penerima barang tersebut.

Apabila melakukan suatu pembelian produk barang atau jasa, timbul suatu harapan yang berasal dari konsumen agar produk yang telah dibeli tidak kekurangan satu hal pun. Terkadang konsumen memerlukan garansi atas barang yang dibelinya. Hal ini dilakukan agar konsumen merasakan suatu kepuasan dan penjual merasa puas karena barang yang dibeli oleh konsumen dianggap baik dan tidak ada kecacatan sama sekali. Garansi merupakan jaminan yang diberikan oleh perusahaan selaku penjual barang tersebut, dimana ketika nanti setelah dilakukan

pembelian terdapat kecacatan pada barang tersebut dengan jangka waktu tertentu yang telah diberitahukan sebelumnya kepada konsumen dapat ditukar dengan barang baru sesuai dengan syarat-syarat tertentu.

Konsumen yang membeli suatu barang di *e-commerce* kembali diberikan kemudahan dalam hal pengantaran suatu barang oleh kurir dari jasa pengiriman barang. Sejak beberapa tahun lalu, sebelum *e-commerce* berkembang seperti saat ini jasa pengiriman barang sudah terbiasa untuk mengantarkan paket. Namun saat ini, kurir jasa pengiriman sangat dipercaya untuk mengatarkan paket dari sebuah transaksi jual beli online. Hal ini sudah biasa dijumpai di masyarakat umum yang melakukan pembelian secara online. Disamping kemudahan dalam mengantarkan paket dari pihak pengirim ke pihak penerima, banyak kasus-kasus yang dianggap sudah biasa terjadi ketika menggunakan jasa pengiriman untuk mengantarkan paket. Contoh nyata yang sering terjadi di masyarakat umum, yaitu estimasi pengiriman barang yang diantar tidak tepat waktu, hilangnya barang yang sedang dikirim, dan hal yang paling dikeluhkan oleh pihak penerima adalah tidak melakukan izin terlebih dahulu untuk mengambil foto guna dijadikan sebagai bukti bahwa paket tersebut telah sampai ketangan pihak penerima. Contoh-contoh tersebut tentunya dapat merugikan konsumen selaku pihak penerima barang tersebut yang menggunakan jasa pengiriman barang. Masyarakat tentunya menginginkan barang yang dipesan dapat diterima tepat waktu agar barang tersebut bisa digunakan secepatnya. Konsumen akan merasa dirugikan oleh keterlambatan waktu pengiriman yang tidak sesuai dengan perkiraan waktu sampai. Konsumen dapat merasakan tidak adanya privasi yang diberikan ketika kurir melakukan pengambilan foto tanpa seizin pihak penerima barang. Konsumen akan merasa terancam akibat tidak adanya ruang privasi walaupun hanya mengambil barang pengiriman. Pelanggaran ini sering terjadi di masyarakat umum. Terkadang foto tersebut dijadikan sebagai konten atau dimasukkan ke dalam sosial media untuk kepentingan pribadi oknum.

Banyak kasus kehilangan barang ketika akan dilakukan pengiriman oleh jasa pengiriman barang. Kecil kemungkinannya barang tersebut ditemukan dan kembali ke tangan konsumen. Terdapat beberapa kemungkinan yang menjadi penyebab barang tersebut hilang, misalnya tidak lengkapnya alamat yang ditulis oleh pihak pengirim ataupun penerima, jasa pengiriman barang telah lalai dalam menjaga barang orang lain, dan adanya oknum-oknum tidak bertanggung jawab yang mencuri barang kiriman tersebut. Kemungkinan pelaku pencurian barang tersebut adalah kurir yang ditugaskan untuk mengirimkan paket atau dimungkinkan juga ada seseorang yang mengaku sebagai saudara dari penerima paket. Kelalaian tersebut berakibat konsumen merasa dirugikan ketika menggunakan jasa pengiriman. Pencurian dari barang kiriman dengan nominal harga yang tidak murah akan menimbulkan kerugian dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen. Biasanya pihak dari layanan jasa pengiriman ketika melakukan ganti rugi kepada pihak penerimahnya tiga kali ongkos dari barang yang hilang atau terkadang beberapa layanan jasa pengiriman barang sama sekali tidak memiliki iktikad baik untuj mengganti rugi barang yang hilang dengan dalih tidak terdapat adanya asuransi pada barang tersebut. Perusahaan jasa pengiriman bersangkutan yang mengalami hal tersebut juga bisa tidak dapat lagi dipercaya oleh konsumen untuk menggunakan jasanya dimasa mendatang. Kehilangan barang tanpa diberikan penjelasan oleh pihak layanan jasa pengiriman akan menimbulkan kekecewaan konsumen. Terkadang ganti rugi yang diberikan oleh layanan jasa pengiriman tidak menutup kerugian yang ditimbulkan atas barang yang hilang. Sengketa konsumen akan timbul bilamana kepuasan konsumen tidak tercapai. Hubungan yang terjalin diantara pelaku usaha dalam hal ini adalah layanan jasa kirim dan konsumen merupakan hubungan yang sulit dilepaskan satu sama lain serta nantinya akan terus berlanjut ketika konsumen membeli suatu barang yang diperantarakan oleh jasa pengiriman.

Untuk mendapatkan suatu keuntungan secara materi atau non-materi, pelaku usaha sering kali menggunakan klausula baku kepada konsumen. Klausula baku merupakan peraturan yang berisi persyaratan sepihak yang dibuat oleh pelaku usaha dan harus dipatuhi dan dipenuhi oleh konsumen dimana hal tersebut termuat dalam Pasal 1 angka 10 UUPK.

Selain itu, banyak konsumen yang mengeluhkan informasi yang tidak transparan dari pihak layanan jasa pengiriman ketika barang tersebut masih berada di pihak jasa pengiriman¹. Hal yang sangat penting bagi layanan jasa pengiriman untuk mengambil langkah untuk melacak barang yang hilang dan pemberian informasi yang lengkap dan transparan kepada konsumen. Perlindungan terhadap konsumen harus dilakukan agar pelaku usaha bertanggung jawab dengan cara ganti rugi atas kelalaian yang dilakukannya. Suatu layanan yang tidak memenuhi standar sebagaimana mestinya, maka layanan tersebut sudah seharusnya bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi. Apabila terjadi suatu kerugian yang disebabkan oleh kelalaian yang dilakukan oleh layanan jasa pengiriman, maka konsumen memiliki hak untuk didengar pendapatnya. Hal tersebut dijadikan sebagai jaminan terhadap konsumen sebagai pihak yang mengalami kerugian secara nyata. Tidak sedikit layanan jasa pengiriman yang tidak mau mengganti rugi barang yang hilang atau dicuri pada saat pengiriman sedang berlangsung. Banyak dalih yang diberikan oleh layanan jasa pengiriman ketika dimintai ganti rugi oleh konsumen. Sementara itu sudah menjadi kewajiban setiap pelaku usaha untuk memberikan kompensasi sebesar kerugian atau penggantian barang konsumen.

Secara hakekatnya, untuk menyelesaikan sengketa konsumen terbagi menjadi dua macam, yaitu penyelesaian secara litigasi dan penyelesaian diluar litigasi. Lembaga penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dapat diselesaikan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). BPSK adalah lembaga yang sengaja dibentuk oleh pemerintah dan memiliki kekhususan dari beberapa segi guna menyelesaikan suatu perselisihan yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen akibat timbulnya suatu kerugian yang dialami konsumen². BPSK hadir untuk memenuhi kebutuhan negara yang memiliki peran sebagai fasilitator dalam hal perlindungan konsumen. Di negara Indonesia, BPSK telah banyak tersebar untuk membantu konsumen dalam rangka menyelesaikan persoalan yang dihadapinya. Akibat munculnya teknologi yang semakin berkembang dengan jangkauan yang sangat luas hingga arus barang dan jasa, maka pembentukan BPSK menjadi kebutuhan untuk mengatasi kekosongan yang ada.

BPSK berada dibawah naungan Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang memiliki tugas untuk membantu menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen diberikan hak untuk membuat suatu gugatan apabila pelaku usaha tidak menanggapi atau tidak melakukan pemenuhan ganti rugi atas kerugian yang dirasakan oleh konsumen melalui BPSK atau badan peradilan sebagaimana kewenangan yang diberikan oleh undang-undang perlindungan konsumen pada Pasal 23. Timbul suatu kerugian yang dialami oleh konsumen dengan ditandai banyaknya kasus dalam transaksi jual beli. Tidak jarang konsumen mengalami penipuan ketika melakukan transaksi jual beli suatu barang. Rumusan Masalah: Berdasarkan judul dan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan disajikan, antara lain sebagai berikut. Bagaimana peran BPSK sebagai jembatan untuk membantu penyelesaian sengketa konsumen terhadap pencurian barang oleh kurir jasa pengiriman Lalamove? Bagaimana pertanggungjawaban layanan jasa pengiriman Lalamove terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen?

¹ Edy Prasetyo, dkk, "Pertanggungjawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang gatau Rusak", *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, Vol. 5 No. 1, Tahun 2024, hlm 29

² Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK): Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002), hlm 39.

METODE PENELITIAN

Mengenai metode penelitian yang digunakan pada artikel ini guna mengkaji permasalahan secara runtut, maka digunakan jenis penelitian yuridis normatif. Penggunaan metode tersebut akan merujuk kepada peraturan dari suatu undang-undang yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas pada pembahasan. Selain itu, juga menggunakan literatur dan jurnal lainnya guna mendukung isu dan teori yang akan dikaji pada artikel ini. Bahan hukum lainnya yang akan dijadikan acuan dalam artikel ini yakni tiga bahan, antara lain primer, sekunder, dan tersier. Adapun dalam suatu metode penelitian juga menggunakan pendekatan hukum. Pendekatan hukum inilah yang akan mengkaji konsep dan teori dimana saling berkaitan satu sama lain yang menjadi pendukung ketika memahami suatu objek yang berkenaan dengan penelitian terkait. Pada dasarnya, dalam artikel bersangkutan memilih untuk menggunakan pendekatan konseptual yang pada pokoknya dapat dikaitkan dengan objek permasalahan yang sedang dikaji. Penggunaan doktrin guna membangun suatu argumentasi hukum dalam artikel cenderung menjadi ilmu dalam hukum yang semakin berkembang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peran BPSK Sebagai Jembatan Untuk Membantu Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Pencurian Barang Oleh Kurir Jasa Pengiriman Lalamove

Bagian terpenting yang harus terjadi ketika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha adalah perlu dikakukan menegaskan agar dapat menyelesaikan sengketa konsumen secara berkeadilan. Mengenai hak-hak konsumen dalam praktiknya wajib untuk diterapkan, sebagaimana hak konsumen harus memperoleh advokasi, mendapatkan perlindungan, serta upaya untuk melakukan penyelesaian sengketa secara patut sebagaimana termuat dalam Pasal 4 huruf e UUPK. Setiap konsumen yang merasa telah dirugikan oleh pelaku usaha dapat menyelesaikan perselisihan tersebut dengan melalui peradilan atau di luar pengadilan. Apabila pihak-pihak terkait berniat untuk menyelesaikan perselisihan mereka melalui jalur di luar pengadilan, maka diperlukan kesepakatan secara sukarelah oleh para pihak tersebut. Pengaturan terkait hal tersebut termuat dalam Pasal 45 UUPK. Untuk menyelesaikan suatu perselisihan akibat kerugian yang dirasakan oleh konsumen, dianjurkan melakukan upaya damai terlebih dahulu dengan dibantu oleh BPSK. Apabila upaya damai tidak dapat mencapai suatu kesepakatan diantara para pihak yang berselisih, maka dapat melakukan penyelesaian lain dengan melalui gugatan ke pengadilan. Konsumen yang merasa dirugikan pasti akan menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha dikarenakan barang yang diterima konsumen tidak dalam kondisi yang bagus. Bagi jasa pengiriman barang yang seharusnya diterima oleh konsumen selaku penerima, terkadang terkendala seperti barang yang telat dikirim atau hilang ketika sedang dalam proses pengiriman. Hal-hal seperti ini sudah seharusnya konsumen mendapatkan ganti rugi atas kelalaian yang dilakukan oleh kurir jasa pengiriman. Dengan muncul kejadian tak menyenangkan seperti kehilangan barang ketika dalam proses pengiriman, maka timbul respon kekecewaan bagi konsumen yang biasa menggunakan jasa tersebut. Munculnya kekecewaan yang dialami oleh konsumen akan menimbulkan dampak yang dapat merugikan jasa pengiriman dikemudian hari.

Seperti pada kasus yang dialami oleh seorang konsumen yang bernama Tommy Simatupang. Tommy membeli suatu barang dengan harga yang sangat tinggi, yaitu sejumlah Rp25 juta rupiah. Barang yang dibeli oleh Tommy adalah dua buah speaker, sebuah mixer audio, serta sepasang braket speaker. Barang tersebut dibeli secara online, sehingga memerlukan kurir jasa pengiriman untuk mengantarkan barangnya hingga sampai ke tangan Tommy. Namun, barang tersebut tidak sampai ke tangan Tommy dikarenakan barang tersebut hilang

akibat dicuri oleh kurir jasa pengiriman Lalamove ketika barang tersebut hendak dikirimkan. Tommy mengetahui barang pesannya dicuri oleh kurir Lalamove ketika barang yang telah ditunggu tidak kunjung sampai padahal tujuan pengiriman masih berada di daerah Jakarta. Kurir Lalamove yang bernama Khairul Ramdhani telah dihubungi oleh Tommy sebelumnya untuk menanyakan pesanan yang ditunggunya. Namun, kurir tersebut mengatakan bahwa barang masih menunggu dalam tahap *pick up*. Berbeda dengan bukti CCTV yang diberikan oleh pegawai toko, pada bukti tersebut pada pukul 12.00 WIB barang tersebut telah diambil oleh kurir bersangkutan.

Akhirnya akibat barang pesannya tidak kunjung sampai, Tommy melakukan konfirmasi mengenai hal tersebut kepada aplikasi pengiriman. Pihak dari aplikasi pengiriman hanya meminta Tommy untuk menunggu barang tersebut dan juga memintanya untuk melakukan pelacakan barang yang masih berada di kurir. Pada tanggal 14 Desember 2023, Tommy dikirimkan suatu email oleh bahwa pihak Lalamove akan melakukan investasi selambat-lambatnya tiga hari kerja. Tepat pada tanggal 19 Desember 2023, pihak Lalamove mengirimkan *email* kembali yang berisikan bahwa pihaknya akan memberikan *refund* sejumlah dua juta rupiah atas kerugian yang diderita oleh Tommy. Ganti rugi yang diberikan kepada Tommy tidak dapat menutup kerugian dari pembeliannya yang berjumlah Rp25 juta, sehingga Tommy mengatakan keberatannya dikarenakan jumlah ganti rugi yang diberikan tidak sepadan dengan harga barang yang dicuri oleh kurir Lalamove tersebut. Laporan telah dilakukan oleh Tommy kepada pihak Lalamove, akan tetapi pihak jasa pengiriman belum memberikan pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita oleh Tommy. Tommy juga melaporkan barang yang dicuri oleh kurir Lalamove tersebut kepada pihak BPSK DKI Jakarta. Kemudian BPSK menindaklanjuti laporan tersebut, lalu BPSK melaksanakan sidang di Kantor BPSK Kelapa Gading, Jakarta Utara dengan mempertemukan antara Tommy dan pihak jasa pengiriman. Kuasa hukum Tommy menjelaskan bahwa Tommy melakukan upaya untuk mendapatkan ganti rugi melalui konsolidasi, mediasi, dan arbitrase.

Berkaitan dengan kasus tersebut, BPSK memiliki peran besar untuk membantu konsumen menyelesaikan persoalannya. Pada hakekatnya, BPSK melakukan suatu prasidang untuk mengawali sengketa yang akan diselesaikan. Jalur yang dapat ditempuh di BPSK guna membantu menyelesaikan sengketa konsumen dapat melalui secara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. BPSK harus membentuk anggota majelis paling sedikit tiga orang dan harus dapat mewakili segala unsur dari pelaku usaha, konsumen, dan pemerintah guna menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen melalui BPSK. Apabila terjadi kesepakatan diantara para pihak yang bersengketa, maka akan dibuat putusan majelis yang bersifat final dan mengikat sehingga tiap-tiap pihak harus mematuhi dan hal tersebut diatur dalam Pasal 54 UUPK. Putusan yang dicetuskan oleh majelis BPSK yang menangani sengketa tersebut harus menjatuhkan putusannya selambat-lambatnya 21 hari kerja.

Tidak terdapat jenjang ketika melakukan penyelesaian perselisihan konsumen di BPSK. Cara yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa tersebut dapat dipilih oleh para pihak terkait. Cara penyelesaian yang telah dipilih oleh konsumen harus dipatuhi dan dilaksanakan sebagaimana mestinya. Majelis BPSK melarang adanya lanjutan untuk menyelesaikan perselisihan dengan cara lainnya selain yang dipilih oleh para pihak sebelumnya bilamana pada cara penyelesaian yang dipilih oleh konsumen tidak mencapai kesepakatan terkait dengan besarnya jumlah ganti rugi. Langkah yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila tidak terjadi kesepakatan ketika menyelesaikan perselisihan tersebut kepada BPSK, dapat melanjutkan untuk menyelesaikan sengketa tersebut dengan mengajukan gugatan kepada pengadilan umum. Walaupun BPSK adalah lembaga yang membantu menyelesaikan perselisihan konsumen dengan jalur non-litigasi, akan tetapi secara tidak langsung antara pengadilan umum

dan BPSK memiliki hubungan yang tidak dapat dilepaskan satu sama lainnya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa pasal yang termuat dalam UUPK yang menjadi sitem penghubung bagi kedua lembaga penyelesaian sengketa tersebut. Peran dari BPSK dalam menyelesaikan sengketa hanya dapat memberikan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen. Terdapat beberapa hal yang diberikan oleh UUPK terkait dengan peran BPSK, antara lain sebagai berikut.

1. Merupakan pihak yang memiliki fungsi selaku fasilitator ketika membantu menyelesaikan sengketa. Selain itu, pada dasarnya mereka dapat berperan sebagai pihak seperti mediator, konsiliator, dan arbiter ketika para pihak memilih salah satu jalur penyelesaian sengketa diantara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.
2. Masyarakat dapat meminta BPSK untuk memberikan konsultasi seputar kerugian transaksi yang dialami oleh konsumen.
3. Apabila terjadi suatu pelanggaran yang dilakukan oleh pelayanan bersangkutan, BPSK dapat melindungi kepentingan tersebut agar tidak terjadi hal yang dapat merugikan konsumen.
4. BPSK dapat membantu para pihak untuk memutus sengketa yang menyebabkan kerugian yang dialami dan putusan yang dikeluarkan bersifat final dan mengikat.

Selain itu, Tommy juga melakukan upaya hukum lainnya dengan melaporkan kasus tersebut kepada pihak polisi. Sejauh ini kasus pencurian barang-barang milik Tommy yang jumlahnya Rp25 juta rupiah ketika ditotal secara keseluruhan. Apabila kasus pencurian barang-barang tersebut dikaitkan dengan UUPK disebutkan bahwa untuk memberikan suatu ganti rugi terhadap kerugian konsumen yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak jasa pengiriman barang, maka sudah sepatutnya pihak jasa pengiriman memberikan kompensasi yang nilainya sama dengan barang yang dicuri oleh kurir yang bekerja pada jasa pengiriman tersebut. Dengan kata lain, pihak Lalamove harus mengganti kerugian dengan nominal Rp25 juta, dimana harga tersebut selaras dengan kerugian yang dialami oleh Tommy. Pihak Lalamove tidak dapat mengganti rugi hanya dengan nominal tiga juta rupiah dikarenakan jumlah tersebut tidak sepadan dengan harga barang yang dibeli oleh Tommy. Dalam hal ini BPSK haruslah dapat membantu menyelesaikan sengketa tersebut sebagai fasilitator yang memiliki peran untuk membantu melindungi kepentingan konsumen yang dilanggar oleh pihak jasa pengiriman. Pelanggaran yang dilakukan oleh pihak Lalamove merupakan salah satu kesalahan fatal dikarenakan kelalaian yang dilakukan oleh kurir yang bekerja dibawah perusahaan pengiriman tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, apabila penyelesaian sengketa yang dibantu oleh BPSK tidak tercapai suatu kesepakatan, maka Tommy selaku konsumen wajib memilih upaya hukum lainnya guna menyelesaikan sengketa tersebut.

Tommy yang juga telah melaporkan kasus tersebut kepada pihak polisi. Apabila dilakukan suatu tuntutan pidana akibat kelalaian atas kerugian yang diterima oleh konsumen, maka ganti rugi tidak dapat dihilangkan jika tuntutan dilakukan. Dalam artian ganti rugi harus tetap dibayarkan walaupun suatu upaya hukum dilakukan dan hal tersebut tidak dapat dikecualikan maupun dihilangkan. Hal tersebut telah diatur sebagaimana mestinya pada Pasal 19 ayat (4) UUPK. Dikarenakan terkait ganti rugi telah diatur dalam peraturan terkait, maka pihak Lalamove tidak dapat serta merta membayar kerugian jauh dibawah harga aslinya. Pihak Lalamove harus memberikan kompensasi yang sesuai dan harus disepakati bersama pihak konsumen dengan memberikan ganti rugi sebesar harga barang dicuri oleh pihak kurir yang bekerja dibawah jasa pengiriman terkait.

Pertanggungjawaban Layanan Jasa Pengiriman Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Lalamove (min 3 hlm)

Layanan jasa pengiriman adalah bentuk pelayanan yang dapat memudahkan konsumen dalam mengirim barang dengan aman dan penyedia jasa akan bertanggung jawab terhadap barang yang sedang dilakukan pengiriman. Beragam transportasi yang dipakai guna mengirim suatu barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Layanan jasa pengiriman juga memberikan fasilitas untuk dapat melacak posisi barang yang sedang dikirim. Terbuatnya suatu hubungan hukum yang dijadikan sebagai dasar dari hak dan kewajiban ketika suatu pelanggaran atas kewenangan terjadi. Terdapatnya suatu perlindungan hukum dijadikan sebagai bentuk pengawasan untuk menghindari hal yang tidak diinginkan dan akan dilakukan perbaikan ketika terjadi suatu pelanggaran yang dilakukukan secara sengaja atau tidak. Dalam pengangkutan saat hendak terjadi pengiriman barang kepada *driver* pengiriman barang, terdapat suatu perjanjian timbal balik yang dimana terjadi diantara pengangkut dan pengirim. Terikatnya kedua pihak tersebut dilakukan dikarenakan terjalinnya suatu hubungan untuk mengantarkan barang yang dikirim oleh pengirim ke suatu tempat tujuan dan uang yang dibayarkan untuk angkutan tersebut³.

Dalam hal perjanjian pengangkutan, kedudukan antara pihak pengangkut dan pihak pengirim ada pada posisi yang sama. Koordinasi menjadi sebutan yang menggambarkan kedudukan tersebut. Suatu kesadaran haruslah ada disetiap manusia untuk mempertanggungjawabkan segala kesalahan atau kelalaian yang disebabkan tindakannya secara sengaja atau tidak sengaja. Apabila terjadi suatu pelanggaran terhadap konsumen akibat kelalaian yang dilakukan oleh pihak jasa pengiriman sebagai pelaku usaha perlu dicermati terlebih dahulu dan menentukan besaran ganti rugi yang akan dibayarkan kepada konsumen nantinya. Pemberian ganti rugi wajib dengan nominal yang setara dari harga barang tersebut atau dengan mengganti barang tersebut dengan barang baru yang sama. Dalam hal pihak lalamove sebagai jasa pengiriman harus membayarkan biaya ganti rugi setara dengan harga barang yang dicuri, dimana penggantian barang ini tidak serta merta sesuai dengan harga yang dicetuskan oleh konsumen yang dirugikan melainkan harga ganti rugi tersebut merujuk kepada peraturan terkait yakni UUPK. Terkait dengan tindakan tanggung jawab yang dilakukan, setiap orang tersebut memberikan suatu keputusan yang telah dipikirkan secara matang harus dapat menerima resiko atas keputusan tersebut. Seperti layanan jasa pengiriman yang harus siap untuk melakukan suatu pertanggungjawaban apabila nantinya konsumen merasakan suatu kerugian atas kekecewaannya dalam menggunakan layanan tersebut. Ketika melakukan suatu pelanggaran tentu akan dilakukan suatu tanggung jawab yang dijadikan sebagai konsekuensi. Apabila seseorang tersebut melakukan suatu perbuatan melawan hukum, maka akan diberikan tanggung jawab hukum dengan didasarkan kepada hukum perdata yang mencakup lingkup yang luas jika dibandingkan dengan perbuatan pidana.

Layanan yang digunakan oleh konsumen secara tidak langsung akan terikat melalui suatu perikatan dengan pelaku usaha terkait. Jika terdapat adanya hubungan hukum dengan pihak yang memiliki hak untuk menuntut suatu hal kepada pihak lain yang memiliki kewajiban untuk mematuhi hal yang dituntut oleh pihak lain⁴. Hak dan kewajiban antara satu dengan yang lain tidak dapat terpisahkan oleh para pihak terkait. Apabila dikaitkan dengan konsumen dan pelaku usaha, maka konsumen akan terikat ketika layanan tersebut digunakan. Namun, jika menimbulkan suatu kerugian kepada pihak konsumen akibat dari adanya pelanggaran yang dilakukan, maka sudah sepatutnya pelaku usaha mempertanggungjawabkan perbuatannya dengan cara mengganti rugi. Bilamana terjadi ketidakmauan pelaku usaha untuk memberikan

³ Eddhie Praptono, *Hukum Pengangkutan*, cetakan ke-1, (Tegal: CV Wira Usaha, 2009), hlm 1.

⁴ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT Intermedia, 1984), hlm 1.

tanggung jawab yang sudah seharusnya dilakukan, maka konsumen dapat menuntut haknya yang dilanggar oleh pelaku usaha. Timbul suatu hak hukum kepada seseorang guna melaksanakan tuntutan kepada orang lain yang dapat memunculkan kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh orang lain agar mempertanggungjawabkan perbuatannya. Apabila konsumen kehilangan barang dalam hal ini terjadi pada kasus Tommy yang dimana barangnya dicuri oleh *driver* Lalamove, sehingga dengan merujuk kepada kasus tersebut sudah selayaknya pihak layanan pengiriman barang mempertanggungjawabkan perbuatan *driver* tersebut dikarenakan ketika melakukan pengiriman barang membawa nama Lalamove. Guna melaksanakan suatu tanggung jawab pada dasarnya unsur-unsur harus terpenuhi terlebih dahulu. Jika dilihat dari kasus pencurian oleh *driver* Lalamove, unsur kesalahan yang dapat dimintakan pertanggungjawaban telah terpenuhi dimana terdapat kesalahan yang dilakukan oleh mitra *driver* Lalamove yang seharusnya mengantarkan barang tersebut hingga tempat tujuan, tidak diantarkan sampai ketempat tujuan melainkan dicuri. Timbul kerugian sebesar Rp 25 juta atas barang yang dicuri. Kemudian pihak konsumen juga dapat membuktikan bahwa benar hal tersebut bukanlah kesalahannya.

Dengan menggunakan layanan dari suatu jasa pengiriman, hak untuk mendapatkan kenikmatan adalah suatu hal yang harus didapatkan oleh konsumen. Konsumen harus mendapatkan kenikmatan dalam bentuk rasa aman dan selamat dalam menggunakan suatu jasa layanan. Hal ini dikarenakan adanya peraturan yang memiliki fungsi sebagai perlindungan bagi konsumen yang menggunakan barang atau jasa yang dibelinya. Pencurian dalam pengiriman barang dapat memintakan suatu pertanggungjawaban kepada Lalamove. Resiko dapat timbul kapan saja pada perusahaan yang memberikan layanan jasa pengiriman dan sudah seharusnya perusahaan jasa pengiriman mengantisipasi hal tersebut dengan membuat suatu syarat dan ketentuan serta penjaminan perlindungan barang jika terjadi suatu hal seperti kehilangan barang, pencurian barang, dan kerusakan barang ketika sampai ditempat tujuan. Terkait dengan kelalaian ketika sedang dalam jasa pengiriman, terdapat prosedur ketika terjadi pencurian barang oleh mitra *driver*.

Apabila dilihat dari penjaminan perlindungan barang yang termuat dalam peraturan yang disediakan oleh Lalamove, bahwa layanan jasa pengirman tersebut akan membayar ganti rugi terhadap pengguna layanan jasa pengiriman tersebut jika terjadi kehilangan atau kerusakan ketika dilakukan pengiriman akibat kelalaian yang dilakukan oleh *Driver*. Pihak Lalamove juga menyertakan barang-barang yang tidak dapat dijamin ketika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan selama pengiriman berlangsung. Pihak lalamove akan memberikan ganti rugi dengan jumlah biaya harus lebih rendah dari barang yang terjadi kerusakan atau hilang. Terkait dengan ganti rugi dari peraturan penjaminan perlindungan barang dengan maksimal kompensasi yang diberikan adalah Rp 7.600.000 per pemesanan dan hal tersebut diberikan pihak Lalamove kepada pengguna bisnis terpilih. Dan hal demikian menjelaskan bahwa tidak semua barang yang mengalami kerusakan atau hilang pada saat pengiriman berlangsung akan diberikan ganti rugi yang setimpal dengan harga barang yang dibeli oleh konsumen. Jika dilihat dan dikaitkan dengan peraturan terkait, hal tersebut sangat bertentangan dengan peraturan yang dibuat oleh UUPK. Dimana seharusnya pihak layanan jasa pengiriman bertanggung jawab secara penuh ketika terjadi hal yang tidak diinginkan selama barang yang dibeli oleh konsumen berada pada jasa pengiriman. Harga yang dibeli oleh konsumen tidak sepadan dengan ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha. Kemudian harga maksimal yang diberikan oleh pihak Lalamove hanya akan diberikan kepada pengguna bisnis terpilih, dimana terdapat ketidakmerataan pihak Lalamove dalam memberikan pertanggungjawab ganti rugi kepada konsumen yang menggunakan jasanya. Apabila hal tersebut terjadi, konsumen tetap akan dirugikan dan konsumen akan mengajukan upaya hukum agar pelaku usaha mengganti

kerugian yang dideritanya secara penuh. Selain meminta ganti rugi kepada perusahaan jasa pengiriman terhadap suatu kerugian, *driver* yang telah mencuri barang tersebut juga perlu dijatuhi hukuman yang setimpal dengan perbuatannya. Perusahaan harus dapat membantu untuk melacak pencurian yang dilakukan oleh mitra *driver* Lalamove disamping mengganti kerugian. Kesepakatan harus terjalin dalam memberikan biaya ganti rugi terhadap barang yang dicuri. Pada kasus ini, pihak Lalamove hanya dapat memberikan ganti rugi tiga juta rupiah kepada konsumen. Terjadi ketimpangan yang sangat besar dalam memberikan kompensasi. Setelah diberikan beberapa kali somasi, pihak Lalamove bersedia memberikan tujuh juta rupiah dan pihak Lalamove tidak mau bertanggung jawab. Sejumlah uang tersebut hanya dianggap sebagai uang belas kasihan. Namun uang tersebut tidak juga diberikan kepada konsumen. Walaupun pada peraturan yang disediakan oleh Lalamove menyatakan bahwa kompensasi wajib lebih rendah dibandingkan dengan harga barang. Namun, harga yang diberikan tentu tidak disetujui oleh konsumen yang membelinya dengan harga puluhan juta. Sehingga konsumen melaporkan tindakan tersebut kepada polisi dan juga BPSK untuk meminta bantuan guna menyelesaikan sengketa yang mengakibatkan kerugian yang tidak sedikit. Apabila harga yang akan ditawarkan kembali nantinya oleh pihak Lalamove hanya berkisar sejumlah tiga juta rupiah, hal tersebut akan menimbulkan kurangnya perlindungan yang diberikan oleh pihak Lalamove terhadap barang yang dicuri oleh mitra *driver* Lalamove. Pihak Lalamove juga tidak memiliki iktikad baik apabila dilihat dari kasus tersebut. Hal ini dikarenakan konsumen telah meminta ganti rugi beberapa kali, akan tetapi tidak memberikan kepastian lebih lanjut.

KESIMPULAN

Terkait dengan kesimpulan, penulis akan memberikan kesimpulan mengenai pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, antara lain sebagai berikut: Pada pembahasan pertama dapat ditarik kesimpulan bahwa peran BPSK memiliki kesamaan dengan lembaga peradilan umum seperti pengadilan negeri yang memiliki wewenang guna menyelesaikan suatu sengketa yang timbul akibat adanya suatu perselisihan. BPSK hanya dapat membantu menyelesaikan sengketa yang dialami oleh para pihak mengenai perselisihan akibat kerugian yang diderita oleh konsumen. Hal tersebut dilakukan guna melindungi kepentingan konsumen. Guna membantu menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK memberikan pilihan yang diserahkan kepada para pihak terkait untuk dapat memilih salah satu penyelesaian yang diinginkan oleh para pihak. Pilihan penyelesaian sengketa yang biasa digunakan oleh BPSK, yakni konsolidasi, mediasi, dan arbitrase. Pada pembahasan kedua dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu tanggung jawab harus dilakukan secara penuh dan tidak diperbolehkan mengganti kerugian kurang dari harga barang yang dicuri. Hal tersebut telah secara jelas tercantum pada peraturan terkait yang menyebutkan apabila ganti rugi yang dilakukan harus dilakukan secara penuh dan setara dengan harga barang yang dicuri atau mengganti barang tersebut dengan barang yang baru. Pihak jasa pengiriman harus mengganti kerugian yang setara dengan harga barang yang dicuri dan harus dilakukan dengan iktikad baik dikarenakan hal tersebut telah menjadi risiko yang sudah dapat diperkirakan oleh pihak yang menyediakan layanan.

Saran yang dapat diberikan dalam artikel terkait dengan permasalahan tersebut, yakni sebagai berikut: Saran yang dapat diberikan berkaitan dengan pembahasan dan kesimpulan pertama yang telah dijelaskan di atas, yaitu perlu dilakukannya perombakan aturan mengenai kewenangan dari BPSK. Hal ini dikarenakan BPSK hanya dapat berperan sebagai penengah dan tidak dapat masuk sedalam mungkin ke dalam sengketa para pihak, sehingga BPSK terlihat pasif untuk menyelesaikan sengketa dikarenakan keterbatasan wewenang yang diberikan. BPSK perlu diberikan kebebasan dalam membantu mengambil keputusan agar kepentingan

konsumen tetap terjaga. Saran yang dapat diberikan berkaitan dengan pembahasan dan kesimpulan kedua yang dijelaskan sebelumnya, yaitu pihak layanan jasa pengiriman diperlukan untuk merubah ketentuan terkait dengan pemberian kompensasi jika dikemudian hari timbul kerugian dengan kasus yang serupa agar pihak layanan jasa pengiriman memberikan kelonggaran dan fleksibel dalam mengganti kerugian serta perlu disesuaikan kembali dengan melihat peraturan yang berlaku agar kepentingan dan kepuasan konsumen dapat terbentuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkhakim, Nafis. "Beli Barang Mahal Online Malah Dicuri Kurir, Jasa Pengiriman Dilaporkan ke BPSK, Rugi Rp 25 juta". <https://trends.tribunnews.com/2024/02/21/beli-barang-mahal-online-malah-dicuri-kurir-jasa-pengiriman-dilaporkan-ke-bpsk-rugi-rp-25-juta>. Diakses pada tanggal 16 Juni 2024.
- Amiruddin dan Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: Raja Grafindo, 2012).
- Azzahra, Indah Pooja, dkk. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Yang Dikirim Akibat Dari Kelalaian Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen". <https://jurnal.anfa.co.id/index.php/JurnalSocialLogica/article/view/1665>. *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarnegaraan*. Vol. 3 No. 1, Tahun 2024.
- Himawan, Aditya, dkk. "Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Transportasi Berbasis Online Dalam Penggunaan Fitur Pengiriman Barang Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/11237/0>. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*. Vol. 10 No. 4, Tahun 2023.
- Jessica dan Gunadi Ariawan. "Penilaian Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Berdasarkan Putusan Mahkamah Agung No. 175/Pdt.Sus-BPSK/2021". *Unes Law Review*. <https://www.review-unes.com/index.php/law/article/view/1105>. Vol. 6 No. 1, Tahun 2023.
- Nababan, Roida, dkk. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Nommensen Journal of Legal Opinion (NJLO)*. <https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/opinion/article/view/206>. Vol. 2 No. 1, Tahun 2021.
- Pemasela, Yehuda Yavila, dkk. "Kedudukan Hukum Kurir Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/49424>. *Lex Privatum*. Vol. 12 No. 1, Tahun 2023.
- Praptono, Eddhie. *Hukum Pengangkutan*. cetakan ke-1. (Tegal: CV Wira Usaha, 2009).
- Prasetyo, Edy dkk. "Pertanggungjawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang Atau Rusak". *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*. <https://journal.umy.ac.id/index.php/jphk/article/view/18825>. Vol. 5 No. 1, Tahun 2024.
- Sahban, S. "Tanggung Jawab Persekutuan Komanditer Terhadap Cacatnya Barang Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang". *Al-Ishlah: Jurnal Ilmiah Hukum*. <https://jurnal.fh.umi.ac.id/index.php/ishlah/article/view/23>. Vol. 21 No. 1, Tahun 2019.
- Shofie, Yusuf. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK): Teori dan Praktek Penegakan Hukum*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002).
- Soekarto, Soeryono. *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: UI Press, 1984).



- Subekti. *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT Intermasa, 1984).
- Triwulan, Titik dan Shinta Febrian. *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010).
- Web Lalamove. "Penjaminan Perlindungan Barang". <https://www.lalamove.com/id/goods-protection-promises/>. Diakses pada tanggal 18 Juni 2024.
- Weenas, Ribka Marshella. "Legalitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Upaya Perlindungan Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". *Lex Privatum*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/25899>. Vol. 7 No. 2, Tahun 2019.