


**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI  
EKSPEDITUR****LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS AGAINST EXPEDITOR DEFECTS**

**Abd. Kadir Radjab**  
Universitas Indonesia  
Timur<sup>1</sup>  
email:  
[kadir.lbh@yahoo.com](mailto:kadir.lbh@yahoo.com)

**Arliyanda**  
Universitas Indonesia  
Timur<sup>1</sup>  
email:  
[arliyanda12@gmail.com](mailto:arliyanda12@gmail.com)

IJI Publication  
p-ISSN: 2774-1907  
e-ISSN: 2774-1915  
Vol.3, No.3, pp. 191-197  
Juli 2023

 Unit Publikasi Ilmiah  
Intelektual Madani  
Indonesia

**Abstrak:** Perlindungan Hukum merupakan hak warga negara yang wajib dituangkan dalam perundang-undangan negara. Perlindungan hukum juga mencakup pada hukum publik maupun dalam ranah hukum privat (perdata). Secara khusus dalam hukum perdata perlindungan hukum dapat berwujud perlindungan bagi konsumen yang mencakup tentang hak dan kewajiban. Perlindungan hukum secara umum terbangun ke dalam berbagai peraturan tertulis sehingga memiliki sifat yang mengikat dan akan mengakibatkan adanya sanksi pada setiap pelanggarannya. Bentuk perlindungan hukum dari negara ditujukan untuk menjamin adanya kepastian terhadap hak dan kewajiban setiap warga negara. Perlindungan juga dimaknai sebagai melindungi sesuatu yang lebih lemah terhadap sesuatu yang lebih kuat. Jenis penelitian ini adalah yuridis normatif dan empiris. Teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang menggunakan pedoman wawancara yang telah terstruktur secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa yang dilakukan perusahaan ekspedisi jika terjadi wanprestasi pelayanan di perusahaan ekspedisinya adalah pihak ekspedisi benar-benar bertanggungjawab atas kelalaian karyawannya dengan memberi ganti rugi sesuai nominal harga barang dalam bentuk uang.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Wanprestasi, Ekspeditor.

**Abstract:** Justice Legal protection is a citizen's right that must be stated in state legislation. Legal protection also extends to public law as well as in the realm of private (civil) law. Specifically, in civil law, legal protection can take the form of protection for consumers which includes rights and obligations. Legal protection is generally built into various written regulations so that they have a binding nature and will result in sanctions for any violations. This form of legal protection from the state is aimed at ensuring certainty regarding the rights and obligations of every citizen. Protection is also interpreted as protecting something that is weaker against something that is stronger. This type of research is normative juridical and empirical. The interview technique that the researcher used was an unstructured interview, namely an interview that used an interview guide that had been systematically and completely structured for data collection. Based on the results of the research and discussion, it can be concluded that what the expedition company does if there is a service default at the expedition company is that the expedition party is truly responsible for the negligence of its employees by providing compensation according to the nominal price of the goods in the form of money.

**Keywords:** Legal Protection, Default, Expeditor.

**PENDAHULUAN**

Perlindungan hukum secara umum terbangun ke dalam berbagai peraturan tertulis sehingga memiliki sifat yang mengikat dan akan mengakibatkan adanya sanksi pada setiap pelanggarannya. Bentuk perlindungan hukum dari negara ditujukan untuk menjamin adanya kepastian terhadap hak dan kewajiban setiap warga negara. Perlindungan juga dimaknai sebagai melindungi sesuatu yang lebih lemah terhadap sesuatu yang lebih kuat. Perlindungan hukum adalah hak seluruh warga Negara sebagaimana amanat undang-undang tanpa terkecuali sehingga tidak diperbolehkan adanya bentuk diskriminasi

didalam proses penegakan hukum (Kansil, 2016). Hukum merupakan kumpulan aturan-aturan yang bersifat memaksa sehingga dengan sifat tersebut dapat mengatur tingkah laku manusia dan segala aktifitasnya termasuk dalam aktifitas perdagangan. Selain mengatur tentang tingkah laku manusia dalam bermasyarakat dan bernegara. Hukum juga memuat hukuman atau sanksi terhadap segala bentuk tindakan pelanggaran terhadap hukum tersebut dan dilaksanakan oleh badan-badan resmi yang telah ditunjuk oleh Negara.

Hukum berfungsi untuk mewujudkan perlindungan baik bersifat adaktif maupun fleksibel serta selain itu hukum dapat pula

bersifat prediktif dan antisipatif sehingga mampu melindungi kedudukan yang lemah baik secara “sosekol pol atau sosial, ekonomi dan politik” untuk mendapatkan wujud rasa adil yang merata bagi setiap warga Negara.

Konsumen merupakan bagian dari kedudukan warga negara yang patut dilindungi berdasarkan asas dan kaidah yang mengatur hubungan usaha penyediaan dan penggunaan jasa pengiriman barang di dalam proses kehidupan masyarakat. Secara umum, perlindungan hukum terbagi atas preventif dan yang bersifat represif. Perlindungan ini memberikan kesempatan bagi setiap subjek hukum untuk mengajukan keberatan terhadap keputusan pemerintah terhadap terjadinya suatu sengketa. Selain itu, perlindungan juga bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul dan memberikan rasa adil, tertib, kepastian, serta berbagai kemanfaatan dan rasa damai.

Perlindungan hukum merupakan perwujudan ketentuan dan peraturan hukum berdasarkan kesepakatan yang terbentuk di dalam masyarakat yang mengatuyur hubungan manusia baik secara individu maupun sosial dimana pemerintah dapat terlibat dalam mewakili kepentingan masyarakat tersebut.

Pengguna barang atau jasa (konsumen) memiliki kepentingan pada adanya perlindungan hukum. Perlindungan juga dimaksudkan pada aspek jaminan kualitas yang disediakan oleh pelaku usaha. Perundang-undangan pada pelaksanaannya mendasari adanya paksaan dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum membentuk keyakinan setiap warga Negara dimana setiap hak serta kebebasan dalam menggunakan hak dilindungi oleh Negara. Perlindungan hukum memiliki dasar pijakan yang menjadi pondasi perlindungan yang kuat bagi setiap warga negaranya.

Perlindungan hukum merupakan tanggung jawab pemerintah namun disamping itu, perlindungan hukum terhadap konsumen di dasari oleh tanggung jawab. Tanggung

jawab tersebut juga berlaku bagi masyarakat sebagai konsumen itu sendiri. Wujud tanggung jawab konsumen salah satunya dengan cara meningkatkan pengetahuan dan kesadaran serta mempunyai kebebasan untuk mempergunakan hak-hak mereka, karena dapat menghindarkan dari kemungkinan yang merugikan akibat pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Hubungan usaha antara pemilik usaha dengan para konsumen merupakan bentuk hubungan berkelanjutan karena terbentuknya permintaan dan penawaran pasar serta berdasarkan atas keadaan saling ketergantungan diantara mereka (Zulham, 2013). Hukum perlindungan konsumen merupakan perwujudan perlindungan terhadap kepentingan yang dimiliki oleh setiap konsumen dalam penggunaan barang atau jasa (Endipradja, 2016). Timbulnya perikatan antara para pihak yang terlibat maka sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak yang disebut dengan perbuatan hukum yang terjadi terhadap pengusaha dengan setiap konsumen tersebut adalah niaga barang maupun jasa.

Perlindungan yang diberikan oleh hukum adalah perwujudan hak fisik serta berbagai hak yang tak terlihat. Istilah perlindungan terhadap konsumen juga berkenaan dengan perlindungan oleh hukum kepada hak para konsumen. (Endipradja, 2016). Perlindungan kepada konsumen merupakan perlindungan hukum dilandasi kepastian hukum terhadap hak konsumen yang juga diperkuat melalui undang-undang secara khusus agar tidak terjadi kesewenang-wenang oleh pelaku usaha sehingga mengakibatkan kerugian terhadap hak konsumen.

Telah banyak kasus yang terjadi dimana konsumen mengalami kerugian atas pemanfaatan atau penggunaan barang dan jasa baik secara materil maupun kerugian immaterial dan tidak jarang pula konsumen tidak memiliki akses untuk memperoleh

perlindungan dari kerugian yang dialaminya termasuk pada penggunaan jasa pengiriman barang dimana konsumen sering mendapati adanya kerusakan atau keterlambatan dari penyedia jasa terhadap barang yang dikirimkan konsumen kepada pihak lain atau tujuan pengiriman barang.

Suatu perlindungan juga diberikan dalam bentuk adanya suatu kekuasaan secara terukur agar memperoleh keleluasaan sebagai hak dalam bertindak untuk suatu kepentingan. Hak dapat diartikan sebagai hubungan yang timbul diantara subjek hukum dan objek hukum. (Rahardjo, 2014).

Setiap konsumen memiliki hak dan juga sepatutnya memiliki kewajiban yang harus dipenuhi. Harus diakui bahwa undang-undang kita hanya fokus pada pemenuhan jaminan hak namun tidak begitu fokus pada pemenuhan kewajiban yang harus dimiliki juga oleh konsumen. Kewajiban merupakan suatu hal yang baru dan perlu mendapatkan perhatian khusus oleh pemerintah dan pemangku kepentingan. (Miru dan Sutarman, 2014).

Pemahaman terhadap pengaturan tentang kewajiban konsumen menjadi sesuatu yang penting karena pada dasarnya setiap pelaku usaha senantiasa mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk menjaga keberlangsungan usahanya namun seringkali pihak konsumenlah yang melakukan suatu kekhilafan atas kedudukannya sebagai pengguna barang dan jasa.

Pemerintah perlu memberikan keseimbangan kedudukan antara pengusaha dan para konsumen. Pengusaha memiliki kedudukan atau posisi yang lebih tinggi daripada pengguna produk dikarenakan para pengusaha mengetahui kualitas asli dari barang dan/atau jasa yang diproduksinya dan konsumen tidak mengetahuinya. Maka dari itu, UUPK melindungi secara baik dan maksimal kepada konsumen dari para pelaku usaha atau produksi.

Perundang-undangan mengatur tentang bentuk-bentuk perlindungan pada aspek ekonomi, sosial, politik hingga aspek hukum untuk mengakomodir kepentingan konsumen (Miru dan Sutarman, 2014). Perlindungan konsumen berupa dalam bentuk hak pengguna produk, tanggung jawab pelaku usaha, dan sanksi sebagaimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Miru dan Sutarman menyatakan bahwa dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum maka dibutuhkan suatu wadah atau tempat yang pada pelaksanaannya disebut dengan perlindungan hukum (Miru dan Sutarman, 2014). Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang meliputi perlindungan secara preventif dan juga secara represif. Perlindungan preventif digunakan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa sedangkan perlindungan represif digunakan untuk menyelesaikan sengketa jika telah terjadi.

Sengketa atau konflik telah menjadi suatu fenomena yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Dalam penyelesaian permasalahan sengketa maka diperlukan suatu penyelesaian alternatif. *Alternative dispute resolution* yang tidak membuat masyarakat tergantung pada dunia hukum yang terbatas kapasitasnya, namun tetap dapat menghadirkan rasa keadilan dan penyelesaian masalah.

Tatacara penyelesaian alternatif telah dipraktikkan di Indonesia walau jarang kita dapat sadari penggunaannya. Dalam penyelesaian ini para pihak akan memperoleh kompensasinya masing-masing baik sebagai nilai keuntungan maupun kerugian serta disepakati bersama (Nugroho, 2009). Beberapa alternatif penyelesaian sengketa yang dimaksud meliputi negosiasi, mediasi dan konsiliasi.

Ruang lingkup jasa ekspedisi merupakan bentuk pelayanan publik dalam proses mengirim suatu barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat

dipertanggungjawabkan. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, produk elektronik dan lain-lain melalui jalur darat, laut maupun udara. Jarak menjadi bagian penting untuk menentukan alat transportasi apa yang akan digunakan untuk mengangkut barang-barang kiriman tersebut.

## **METODE**

Artikel ilmiah ini disusun dengan menggunakan metode penelitian yuridis empiris. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara terhadap hakim guna menemukan informasi mengenai dasar pertimbangan dalam menjatuhkan pidana bersyarat terhadap terpidana sebagai data primer dan studi kepustakaan sebagai data sekunder. Peneliti menyajikan hasil penelitian secara deskriptif.

## **HASIL DAN DISKUSI**

Ekspedisi merupakan layanan jasa yang saat ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat dan mengikuti perkembangan dunia digital dan teknologi. Pengiriman barang menjadi solusi. Masyarakat menyukai hal-hal yang serba instan. Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah”.

Jarak pengirimannya yang jauh disertai kondisi alam yang tidak mendukung dapat mengakibatkan cacat pada barang yang dikirim solusi packing yang benar-benar dapat menjaga keamanan barang tersebut. Dengan demikian resiko akan semakin kecil serta tingkat keamanan dan kenyamanan akan semakin baik.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu YK, selaku karyawan ekspedisi Karya Trans, beliau menyatakan bahwa: “Kalo ada paket yang kelayakannya kurang dalam hal pekingannya, biasanya kami sarankan untuk di packing ulang supaya kondisi paketnya jadi lebih bae. Minimal meminimalisir kemungkinan rusak. Apalagi kan ekspedisi

kami ini dominan yang dibawa itu pecah belah, lemari dan perabot lainnya. Intinya yang rawan pecah dan tergores. Iye benar, jadi sebelum paket dikirim kami melakukan pencatatan dulu jumlah barang yang mau dikirim beserta alamat dan kontak yang bisa dihubungi. Tujuannya ya tentunya supaya barang yang keluar benar-benar sesuai dan tidak mungkin lagi terjadi kesalahan atau kehilangan. Kalau sepengetahuan saya selama bekerja di ekspedisi Karya Trans belum pernah terjadi kehilangan paket barang namun kalau kerusakan sudah pernah. Itupun sudah lama sekali. Penyebabnya pun itu karena kecelakaan. diganti rugi tawwa semua barang yang dibawa. Iye. lama sekalimaka kerja disini.....”

Hal senada juga disampaikan pula oleh salah satu karyawan Wahyu Ekspres yakni bapak AM, beliau menyatakan bahwa: “Selama ini alhamdulillah belum ada pelanggan kami yang mengeluh atas pelayanan yang kami berikan. Kami (pegawai) sangat memperhatikan kepuasan pelanggan. Itu yang selalu disampaikan bos (pimpinan) kami. Kalo kami dapati pekingan pelanggan yang kurang bagus misalnya karena pembungkusnya tipis ato menghawatirkan nanti diperjalanan akan rusak biasanya kami anjurkan untuk peking ulang. Biar barangnya benar-benar aman sampai tempat tujuan. Bahkan de’ kalo barang pecah belah yang dikirim biasanya kami buat pekingan dari kayu biar kalo goyang tida pecah. Apalagi perjalanan ke Toraja ini cukup jauh dan jalanan berliku. Iya benar bos kami pernah ganti rugi karena ada barang kiriman yang rusak. Kalo tida salah 50 jutaan bos kami ganti. Alhamdulillah de’ selama yang saya tau belum ada pelanggan kami yang melapor ke polisi kalo ada barangnya rusak. Bertanggungjawab mentong bos kami de.....”.

Demikian halnya dengan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu MY selaku karyawan Ekspedisi HSN, beliau menyatakan

bahwa: “Selama saya kerja disini belum ada pelanggan yang komplain. Pelayanannya disini bagus de’. Jadi kalo ada barang masuk kami tidak langsung kirim. Kami periksa dulu dan kita lapiasi dengan plastik packing yang telah disediakan ekspedisi. Yah tentu harapan kami supaya benar-benar layak kirim dan aman ketika diperjalanan. Bos (pimpinan) kami selalu sampekan supaya bekerja dengan serba safety karena keamanan barang itu nomor wahid. Jangan sampe ada pelanggan yang komplek karena pelayanan kurang bagus.....”

Bentuk ganti ruginya dapat berupa barang maupun dalam bentuk uang sesuai nominal yang di sebutkan. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu FJ selaku pimpinan di ekspedisi Karya Trans, beliau menyatakan: “Alhamdulillah selama Karya Trans beroperasi tahun 2012, belum pernah terjadi kehilangan paket barang. Kami sangat memperhatikan keamanan paket barang. Apalagi perjalanan sampe ke Palopo itu biasa 2 hari. Saat konsumen kami datang membawa barangnya untuk dikirim bersamaan dengan itu juga pegawai kami melakukan pengecekan terhadap paket tersebut. Iya, ada pegawai khusus untuk melakukan pengecekan barang dari 8 orang pegawai kami. Iya benar, kalo ada barang yang rusak ato hilang karena kelalaian karyawan kami maka pihak ekspedisilah yang ganti rugi semua kerugiannya. Kalo terjadi kecelakaan pihak ekspedisi bertanggungjawab penuh atas kerusakan barang-barang. Kami selesaikan secara kekeluargaan tapi penuh dengan profesionalitas. Memang kami pernah ganti rugi semua paket tahun 2014. Saat itu terjadi kecelakaan. Barang muatan rusak semua. Mau tidak mau harus kami ganti rugi sesuai dengan nominal harga barang masing-masing. Ada sekitar 300 jutaan lebih yang kami bayar saat itu. Pembarannya kami lakukan secara angsur. Alhamdulillah pihak konsumen sangat mengerti dengan kondisi kami. Contoh barang rusak atau hilang yakni pecah belah, lemari dan perabot lainnya

diganti paling sedikit 50 juta. Ganti rugi sesuai harga barang....”

Hasil wawancara tersebut memberikan gambaran bahwa pihak ekspedisi benar-benar bertanggungjawab sepenuhnya terhadap barang yang hilang yang disebabkan oleh kelalaian yang dilakukan oleh ekspedisi.

Perlindungan hukum berpatokan terhadap Undang- Undang POS yang mana pihak ekspedisi itu berhak memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan dan juga tercantum dalam syarat standar pengiriman barang. Jika terjadi suatu permasalahan yang menyebabkan pengirim menderita kerugian dalam proses pengiriman barang yang mana kesalahan tersebut disebabkan oleh pihak ekspedisi. Hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak K, selaku pimpinan Ekspedisi HSN, beliau menyatakan bahwa: “Ekspedisi HSN itu didirikan sekitar tahun 2012. Ekspedisi kami hanya melayani pakaian dengan rute khusus di wilayah kota Makassar. Kami mengantar barang-barang ke toko. Iya, konsumen pernah komplain ketika pakaian yang diterima basah dan kurang. Kami pernah ganti rugi sebesar 50 juta, tapi itu sudah lama sekalimi sekitar tahun 2012 karena barang hilang. Dalam kasus barang hilang atau rusak, tidak pernah konsumen melapor ke pihak yang berwajib karena pihak ekspedisi siap ganti rugi sesuai harga barang. Soalnya ini mengenai kepercayaan dan tanggung jawab kami sebagai penyedia jasa.....”

Semakna dengan wawancara tersebut, disampaikan pula oleh Bapak W, selaku pimpinan Wahyu Ekspres, beliau menyatakan bahwa: “Wahyu Ekspedisi itu rutenya ke Toraja, yang kami layani hanya berupa barang campuran dan barang pecah belah. Memang kalo ada barang hilang ato rusak itu penuh menjadi tanggungjawab kami. Bentuk ganti rugi barang, ya tentu terlebih dahulu melihat segi kerusakan. Jika kerusakan yang disebabkan oleh ekspedisi maka akan di ganti sepenuhnya. Kalo terjadi kelalaian karyawan ato ada musibah yang tida kita sangka-sangka

tetap kami harus bertanggungjawab. iya, apapun nilai kerusakan akan mendapatkan ganti rugi yang sepadan, diganti rugi sesuai dengan harga barangnya. Pernah tahun 2019, kami mengganti rugi kepihak konsumen sebesar 50 juta karena kelalaian karyawan. Alhamdulillah selama ini kalo ada kelalaian itu tida sampe ke ranah hukum. Kami selesaikan secara kekeluargaan.....”

Wawancara tersebut memberikan gambaran bahwa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian yang disebabkan hilangnya barang oleh perusahaan ekspedisi yaitu dengan cara menyelesaikan sengketanya melalui cara non litigasi (diluar pengadilan) dengan efisiensi waktu dan biaya.

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis. Masalah yang sering timbul dan menjadi kendala dalam pengiriman barang melalui jasa ekspedisi terjadi karena adanya keterlambatan pengiriman barang, kerusakan dan kehilangan dalam pengiriman barang oleh pelaku usaha ekspedisi yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen disebabkan akibat keteledoran ataupun akibat kesalahan dari perusahaan jasa ekspedisi maupun pihak pengirim.

Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: “Konsumen yang telah dirugikan dapat meminta ganti rugi ke perusahaan ekspediter, jika perusahaan ekspediter menolak memberikan ganti rugi, konsumen dapat menggugat melalui BPSK atau mengajukan ke badan peradilan.....”. Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ayat (2) yang berisi: “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersangkutan. Perlindungan konsumen yang mengalami kerugian akibat hilangnya barang pada perusahaan ekspedisi yaitu dengan cara perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum secara preventif.

Perlindungan hukum secara represif dapat dilakukan dengan cara pemberian sanksi terhadap pelaku usaha terkait dengan kerugian yang diderita oleh konsumen”. Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: “Diterapkannya sanksi administrative yaitu dikenakan denda ganti rugi sesuai dengan harga barang yang hilang atau rusak. Sanksi represif dapat diberikan apabila perjanjian kedua belah pihak yang telah disepakati tidak termasuk dalam klausula eksenorasi”.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa yang dilakukan perusahaan ekspedisi jika terjadi wanprestasi pelayanan di perusahaan ekspedisinya adalah pihak ekspedisi benar-benar bertanggungjawab atas kelalaian karyawannya dengan memberi ganti rugi sesuai nominal harga barang dalam bentuk uang. Perlindungan hukum dilakukan secara represif dengan cara pemberian sanksi terhadap pelaku usaha terkait dengan kerugian yang diderita oleh konsumen sesuai dengan pasal 62 UUPK yaitu “dikenakan denda ganti rugi sesuai dengan harga barang yang hilang atau rusak. Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh konsumen atas kerugian yang disebabkan hilangnya barang oleh perusahaan ekspedisi yaitu dengan cara menyelesaikan sengketanya melalui cara non litigasi (diluar pengadilan) dengan efisiensi waktu dan biaya”.

## REFERENSI

- Ali, Zainuddin. 2011. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika Amiruddin dan Zainal Asikin. 2018. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers
- Asikin, Zainal. 2013. *Hukum Dagang*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Barakatullah, A. Halim. 2010. *Hak-hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media
- Burhanuddin. 2011. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi*

*Halal*. Malang: UIN-Maliki Press.

Endipradja, Firman Tumantara. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*. Malang: Setara Press.

Gunawan. 2011. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta; PT Gramedia Pustaka utama.

Hadjon, Philipus M. 2007. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia, sebuah studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi*. Jakarta: Peradaban.

Kamal, Azam Faiz dan Budi Widjajanto. 2017. *Text Mining Untuk Analisa Sentiment Ekspedisi Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Metode Naive Bayes Pada Aplikasi J&T Express*. Jurnal IJCCS, No. 2.

Kansil. 2016. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Balai Pustaka.

Kurniawan. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen; Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Malang: UB Press.

Mamuaya, Hosea Irlano. 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE Di Semarang*. Diponegoro Law Review, Volume 4, Nomor 4.

Marzuki, Peter Mahmud. 2012. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Prenada Media Grup.

Mertokusumo, Sudikno. 2010. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yudo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.

*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terhadap Wanprestasi Ekspediter*.