

Pemenuhan Hak Konsumen Beserta Kendalanya Oleh Pelaku Usaha Dalam Jasa Pengiriman Barang

Stella Marisa Kania Puspa, Purwono Sungkowo Raharjo
Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Info Artikel

Keywords:

Implementation; Consumer Rights;
Constraints.

Kata kunci:

Implementasi; Hak-Hak Konsumen;
Kendala.

Corresponding Author:

Stella Marisa Kania Puspa, E-mail:
stellamarisa09@gmail.com

P-ISSN: 2797-8192

E-ISSN: 2797-393X

Abstract

This law study aims to determine the implementation of consumer rights fulfillment for business actors in freight forwarding services at PT. Lion Parcel Solo Raya Area and the obstacles found in the implementation process. This is a descriptive empirical juridical law research. The legal research approach was carried out in a qualitative way. Types and sources of legal materials used were primary data and secondary data. Interviews and library studies were done as the data collection techniques. Then, data analysis techniques using interactive techniques involved data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. The results of this study indicate that the consumer rights fulfillment contained in the delivery of goods, such as the right to information, the right to comfort, security and safety of consumers, and also the right to get compensation by PT. Lion Parcel Solo Raya Area is not entirely in accordance with the Consumer Protection Act No. 8 of 1999. The existence of an element of error or negligence from both parties, the consumer and the business actor makes the fulfillment implementation of the consumer rights by business actors encounter several obstacles, such as different perceptions of the information contained, lack of caution in the process of shipping goods, and the existence of a standard clause on the compensation amount determined unilaterally by business actors, so it caused disadvantages of consumers. It can be a factor in the hampered or not full delivery of consumer rights.

Abstrak

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pemenuhan hak-hak konsumen atas pelaku usaha dalam jasa pengiriman barang pada PT. Lion Parcel Area Solo Raya serta kendala yang didapati dalam proses pelaksanaannya. Penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis empiris bersifat deskriptif. Pendekatan penelitian hukum dilakukan dengan cara kualitatif. Jenis dan sumber bahan hukum yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi kepustakaan, selanjutnya teknik analisis data menggunakan teknik interaktif yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemenuhan hak-hak konsumen yang terdapat dalam kegiatan pengiriman barang seperti hak atas informasi, hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen serta hak mendapatkan ganti rugi oleh PT. Lion Parcel Area Solo Raya belum sepenuhnya sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Adanya unsur kesalahan maupun kelalaian dari kedua belah pihak, yakni pihak konsumen dan pihak pelaku usaha membuat pelaksanaan pemenuhan hak-hak konsumen oleh pelaku usaha menemui beberapa kendala seperti perbedaan persepsi atas informasi yang dimuat, kurang hati-hatian dalam proses pengiriman barang dan adanya klausula baku tentang besaran ganti rugi yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha sehingga merugikan konsumen. Hal tersebut menjadi faktor atas terhambat atau tidak tersampainya hak-hak konsumen secara penuh.

I. Pendahuluan

Pada era globalisasi dan digitalisasi ini, pelaku usaha semakin kreatif dan inovatif dalam membaca dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen akan barang atau jasa yang hasilnya nanti akan lebih memudahkan dan mengutamakan kenyamanan konsumen. Salah satu layanan akan barang dan jasa yang saat ini banyak bermunculan seiring dengan tingginya keinginan dan kebutuhan konsumen adalah jasa pengiriman barang. Pelayanan jasa pengiriman barang hadir untuk mempermudah para konsumen dalam hal mengirimkan barang tanpa harus membawa langsung barang tersebut kepada orang yang dituju, dan tanpa harus menempuh perjalanan dengan jarak yang jauh sesuai domisili orang yang akan menerima barang kiriman.

Dengan adanya berbagai macam Perusahaan jasa pengiriman barang pada saat ini tentu saja menjadi hal yang menguntungkan bagi konsumen karena konsumen dapat memilih dan menentukan jasa pengiriman barang mana yang akan digunakan, hal ini tergantung pada jenis layanan yang ditawarkan, tarif yang dipasang, dan keunggulan-keunggulan lain dari masing-masing perusahaan jasa pengiriman barang yang ada. Namun di luar keuntungan yang didapatkan konsumen, pengiriman barang oleh penyedia jasa kerap kali mengandung resiko-resiko dalam pelaksanaannya. Sebagai contoh ialah terjadinya kerusakan barang, kehilangan barang, dan keterlambatan waktu pengiriman barang oleh perusahaan jasa pengiriman barang pada barang milik konsumen. Resiko-resiko ini dapat menyebabkan kerugian terhadap konsumen yang memakai jasa layanan pengiriman barang tersebut. Hubungan antara Pelaku usaha dengan konsumen pada prakteknya menempatkan konsumen pada kedudukan yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, untuk itu Pemerintah mengeluarkan produk hukum yang melindungi konsumen dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.

Perlindungan Konsumen secara garis besar adalah suatu upaya untuk menjamin kepastian hukum baik hukum privat maupun hukum publik, UUPK berada didalam kajian Hukum Ekonomi. Dalam ketentuan Pasal 1 angka 1 UUPK menyatakan bahwa “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen”. Yang disebut sebagai “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, dapat dijadikan suatu tameng untuk meniadakan suatu perilaku yang sewenang-wenang yang dapat merugikan pelaku usaha demi menguntungkan konsumen.¹

Salah satu hal yang esensial dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai wujud upaya melindungi konsumen adalah pengaturan mengenai hak-hak yang dimiliki konsumen. Adapun hak konsumen adalah :²

- a. Hak asas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

¹ I Nyoman Sujana dan Ni Made Puspasutari I Wayan Gede Asmara, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import’, *Jurnal Analogi Hukum*, 1.1 (2019), 120–24.

² H Syahrudin Nawi, ‘Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen’, *Pleno De Jure*, 7.1 (2018), 1–8.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen tersebut merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Pengguna jasa pengiriman barang perlu mendapatkan suatu perlindungan yang diatur dalam perjanjian yang dibuat antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak.³ Namun dalam pelaksanaan konkritnya, tidak dapat dihindari bahwa sangat mungkin terjadinya kendala-kendala dalam proses pengiriman barang yang dipercayakan konsumen kepada pelaku usaha seperti keterlambatan, kerusakan bahkan kehilangan barang. Persoalan-persoalan seperti ini menjadi problematika dalam kasus pengiriman barang karena ada potensi kerugian bagi konsumen pengguna jasa. PT. Lion Parcel Area Solo Raya merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang dengan daerah cakupan Solo Raya yang dalam pelaksanaan operasionalnya tidak lepas dari kendala yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumennya. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen maka perlu diketahui kesesuaian pemenuhan hak-hak konsumen oleh PT. Lion Parcel Area Solo Raya dan juga termasuk dalam sisi pertanggung jawabannya apabila hak-hak konsumen tersebut tidak dapat dipenuhi.

Berdasarkan latar belakang yang sudah termuat di atas, Penulis tertarik untuk menulis suatu penulisan hukum dengan judul, “Pemenuhan Hak Konsumen Beserta Kendalanya Oleh Pelaku Usaha Dalam Jasa Pengiriman Barang”.

II. Metode Penelitian

Penelitian hukum Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang menggunakan pendekatan Yuridis Empiris. Penelitian hukum ini didasarkan pada penelitian lapangan atau penelitian data primer untuk memahami gejala-gejala hukum yang mencakup pelaksanaan asas-asas hukum, kaidah-kaidah hukum, peraturan perundang-undangan. (Soemitro,1990). Metode pendekatan yuridis empiris berarti bahwa dalam mencari data yang diperlukan tidak hanya berpegang pada segi-segi yuridis saja dengan mengandalkan seperangkat peraturan perundang-undangan yang bersifat normatif saja, melainkan juga berpegang pada hasil penelitian dan fakta-fakta di lapangan mengenai perilaku, interaksi serta hubungan masyarakat. Pendekatan Empiris dibutuhkan karena data pendukung yang diperoleh berasal dari Lembaga/Instansi/subyek dan obyek yang terkait dengan perlindungan hukum konsumen pengiriman barang. Penelitian ini

³ Nina Juwitasari and others, ‘Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedis’, *Jurnal Usm Law Review*, 4.2 (2021), 688 <<https://doi.org/10.26623/julr.v4i2.4249>>.

menggunakan objek yaitu pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang dan konsumen atau pengirim barang.⁴

III. Pembahasan

Hukum merupakan alat dalam mengatur kehidupan bermasyarakat sejalan dengan hal ini Hukum yang di bentuk berdasarkan pandangan Roscoe Pound tentang *law as a tool of social engineering* dapat di jadikan sebagai fungsi hukum yang merupakan sarana yang dapat menciptakan suatu keadilan dalam kepastian hukum serta sarana penjamin terciptanya perlindungan hukum terhadap masyarakat khususnya dalam menjamin perlindungan hukum terhadap konsumen.⁵ Bentuk perlindungan yang diberikan kepada pihak yang lemah, termasuk dalam hal ini konsumen adalah hukum karena salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan dan pengayoman kepada warga masyarakat.⁶ Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.⁷

1. Pemenuhan Hak atas Informasi yang Benar, Jelas, dan Jujur mengenai Kondisi dan Jaminan Barang dan/atau Jasa PT. Lion Parcel pada Tahap Pra Transaksi

Sebagai suatu kegiatan usaha jasa, seperti halnya kegiatan usaha pada umumnya maka akan berhubungan dengan calon konsumennya karena membutuhkan banyak konsumen untuk menggunakan jasanya. Oleh karena itu sebagai bagian dari upaya dan strategi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, diperlukan berbagai cara dan media untuk menginformasikan tentang produk yang dimiliki agar calon konsumen dapat lebih mengetahui dan mengenal serta tertarik akan produk-produk layanan jasa yang ditawarkan.

Kegiatan dan/atau strategi marketing yang digunakan oleh PT. Lion Parcel Konsolidator Solo raya menggunakan beberapa media sebagai berikut :

- a. Media Sosial :
 - Instagram : @lionparcel_solo
 - Facebook : <https://facebook.com/Lion-Parcel-Solo-Pusat-104610125497476>
 - Twitter : @lionparcelsoc
 - Tiktok : @lionparcelsolopusat
- b. Media Komunikasi
 - Whatsapp : Story & Blast Message
 - Radio

⁴ Aisyah Ayu Musyafah and others, 'Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang', *Jurnal Law Reform*, 14 (2018), 151–61.

⁵ Cahya Purnama Asri and Bhenu Artha, 'Problematika Consumer Protection Dalam Kegiatan Usaha', *Widya Pranata Hukum*, 6.1 (2022), 124–39.

⁶ MH Dr. Hulman Panjaitan, SH., *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha* (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021).

⁷ M.H. Rosmawati, S.H., *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenadamedia Group, 2018).

Mouth to mouth berupa testimoni pelanggan

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya ada dari sisi konsumen khususnya pada konsumen yang tidak begitu paham akan teknologi internet sehingga konsumen tidak dapat mengakses informasi terkait layanan Lion Parcel yang termuat dalam sosial media seperti instagram dan web resmi Lion Parcel. Selain itu juga didapati kendala adanya perbedaan pemahaman antara konsumen dan pelaku usaha dalam memahami isi iklan yang biasanya disampaikan dalam kalimat yang singkat, sehingga perlu adanya klarifikasi lebih lanjut oleh konsumen sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan tertentu dari Lion Parcel.

2. Pemenuhan Hak atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan dalam Mengonsumsi Barang dan/atau Jasa pada Tahap Transaksi

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam tata hukum di Indonesia diharapkan dapat memberikan perlindungan bagi konsumen serta dapat menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhan hidupnya.⁸ Pelaksanaan hak ini khususnya adalah diwujudkan dalam menjaga barang yang akan dikirim atau hendak diterima oleh penerima dalam keadaan aman, artinya adalah barang kiriman bebas dari kemungkinan rusak maupun hilang dan akan sampai dengan selamat ke alamat penerima. Untuk pemenuhan hak ini, pihak PT. Lion Parcel Area Solo Raya melaksanakan pengiriman barang sesuai dengan SOP yang berlaku pada PT. Lion Parcel Area Solo Raya. SOP disini merupakan standar operasional yang harus dipenuhi oleh setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya yang dimana nantinya jika dilaksanakan dengan baik akan menciptakan layanan pengiriman barang yang prima bagi konsumen sehingga resiko terjadinya kerusakan maupun kehilangan barang menjadi lebih kecil. Salah satu contohnya adalah dengan menyortir barang yang akan dikirim dan juga yang diterima untuk didistribusikan sesuai dengan daerah alamat tujuan.

Selain itu untuk memenuhi rasa nyaman dan aman konsumen dalam mempercayakan barang kirimannya kepada Lion Parcel, diberikan juga STT(Surat Tanda Terima) yang merupakan wujud kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam STT yang dijelaskan kepada konsumen memiliki isi berupa nomor resi, total ongkos kirim, beserta data kiriman. STT berfungsi juga sebagai bukti yang mempunyai kekuatan hukum apabila nantinya dalam proses pengiriman barang terjadi suatu hal yang dapat merugikan konsumen maka konsumen dapat meminta ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

PT. Lion Parcel Area Solo Raya juga memberikan kenyamanan pada konsumen untuk tetap bisa memantau proses pengiriman barangnya melalui website resmi lion parcel pusat yaitu *lionparcel.com* maupun aplikasi Lion Parcel. Konsumen dapat membuka laman lacak pengiriman, lalu cukup memasukkan nomor resi/STT pada kolom yang tersedia maka

⁸ M.Kn. Dr. Mukti Fajar, S.H., M.Hum., Reni Budi Setianingrum, S.H. and M.H. Muhammad Annas, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Persaingan Usaha* (yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019).

konsumen akan langsung dapat mengetahui posisi dan status pengiriman barangnya sudah sampai mana dan sedang dalam proses apa melalui perangkat elektronik seperti handphone maupun laptop di mana saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor Lion Parcel.

Kendala yang sering dialami adalah bahwa cara mengemas/packing barang yang pada umumnya sudah dilakukan sendiri oleh konsumen tidak sesuai dengan standar pengemasan yang baik, sehingga kemungkinan barang rusak akan lebih besar terjadi. Kendala lain adalah sikap kejujuran konsumen untuk memberikan keterangan akan isi barang yang akan dikirim dan yang sudah dikemas. Karena pada dasarnya dalam persyaratan yang ditentukan oleh PT. Lion Parcel memuat beberapa barang yang dilarang untuk dikirim, sehingga apabila ini dilanggar akan menyebabkan barang tersebut tidak lolos pemeriksaan x-ray di bandara dan membuat barang kiriman tertahan serta tidak dapat dilanjutkan pengirimannya. Kendala lain adalah dari sisi alat transportasi yang digunakan untuk mengirim barang, yaitu kemungkinan adanya halangan terkait kondisi alat transportasi yang bisa saja rusak mendadak dan kondisi jalanan yang bisa saja sedang padat lalu lintas karena hal tertentu membuat tidak terpenuhinya ketepatan waktu barang sampai sesuai waktu atau estimasi waktu yang dijanjikan. Selain itu terdapat juga kendala pada kesalahan pegawai yang terkadang membuat barang terpaksa menumpuk digudang, kesalahan sortir sehingga tidak sesuai tujuan pengiriman dan kesalahan kurir dalam pengiriman barang yang terkadang menyebabkan barang kiriman rusak, hilang dan terlambat saat sampai ke penerima.

3. Pemenuhan Hak untuk Mendapatkan Kompensasi, Ganti Rugi dan/atau Penggantian, Apabila Barang dan/atau Jasa yang Diterima Tidak Sesuai dengan Perjanjian atau Tidak Sebagaimana Mestinya pada Tahap Pasca Transaksi

Tanggung jawab merupakan suatu hal yang tidak dapat terlepas dari kegiatan ekonomi jual beli antara konsumen dan pelaku usaha. Tanggung jawab adalah kewajiban yang harus diberikan oleh pelaku usaha apabila dalam proses pelaksanaan kegiatan jual beli dengan konsumen mengalami kendala yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dalam hal ini PT. Lion Parcel Area Solo Raya sebagai pelaku usaha di bidang jasa, jika dalam pelaksanaan pengiriman barang konsumen mengalami kendala yang menimbulkan kerusakan, kehilangan dan keterlambatan pada barang konsumen maka wajib memberikan tanggung jawab berupa ganti rugi. Besar ganti kerugian yang diberikan oleh PT. Lion Parcel Area Solo Raya telah ditentukan sesuai kebijakan perusahaan dengan adanya syarat dan ketentuan tertentu.

Tanggung jawab yang diberikan oleh PT. Lion Parcel yang pertama adalah permohonan maaf atas kendala yang terjadi, kemudian dari Team Customer Service akan mengarahkan customer untuk melakukan klaimkehilangan/kerusakan paket pada web resmi Lion Parcel. Apabila klaim disetujui oleh pihak Lion Parcel Pusat maka akan diberi ganti rugi dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Paket dengan Asuransi

Nilai pertanggungan sesuai harga barang hingga Rp 100.000.000,-

b. Paket tanpa Asuransi

Nilai pertanggungan sebesar 10x ongkir maksimal Rp 2.000.000,-

Mengenai pelaksanaan pemberian hak atas kerugian konsumen sudah ditetapkan secara standar dan berlaku untuk semua jenis layanan yaitu maksimal Rp. 2.000.000,- dari ongkos kirim yang dibayarkan, kecuali konsumen mengikuti asuransi dengan membayar biaya premi asuransi sebesar 0,25% dari nilai barang dan apabila terjadi resiko akan diganti sebesar harga barang yang dikirim.

Kendala bagi konsumen dalam mendapatkan ganti kerugian ini adalah adanya perjanjian baku yang telah menerapkan besaran ganti kerugian yang mungkin dialami konsumen. Adapun ciri-ciri dari sebuah perjanjian baku :⁹

- a. Bentuk perjanjiannya tertulis;
- b. Format perjanjian sudah dibakukan;
- c. Syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh pengusaha;
- d. Konsumen hanya mempunyai dua pilihan yaitu menerima atau menolak;
- e. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah/Peradilan;
- f. Perjanjian baku menguntungkan pengusaha

Di dalam perjanjian baku terdapat klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi adalah syarat yang secara khusus membebaskan pengusaha dari tanggung jawab terhadap akibat yang merugikan, yang timbul dari pelaksanaan perjanjian.¹⁰ Dan dengan adanya kesepakatan akan persetujuan tersebut maka berlaku ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang sahnya suatu Perjanjian. Sehingga bisa saja bahwa kerugian konsumen tidak sepenuhnya terganti, melainkan hanya dibantu sesuai ketentuan yang diberlakukan oleh PT. Lion Parcel. Maka dapat dikatakan bahwa ganti kerugian yang diberikan termasuk dalam tanggung jawab terbatas atau ganti kerugian terbatas, bukan mutlak.

IV. Penutup

Dalam proses pemenuhan hak-hak konsumen oleh jasa pengiriman barang yaitu dengan diberikannya hak atas informasi pada tahap pra transaksi yang meliputi pemberian informasi melalui media cetak dan non cetak serta komunikasi verbal dan non verbal. Diberikan pula hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dengan adanya STT(Surat Tanda Terima) yang berkekuatan hukum sebagai bukti transaksi serta kemudahan mengakses layanan melalui website dan penyortiran barang sesuai daerah. Selain itu diberikan pula hak untuk mendapatkan ganti rugi dengan adanya fasilitas klaim terhadap kerusakan dan kehilangan barang dengan besaran yang telah ditentukan masih ditemui kendala dalam pelaksanaannya. Kendala-kendala yang ada

⁹ Zakiyah, 'Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen', *Al'Adl*, IX (2017), 435–51.

¹⁰ M Syamsudin and Fera Aditias Ramadani, 'Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku (Kajian Putusan Nomor 26/P.BPSK/12/2014, Nomor 15/PDT.G/2015/PN.SBY, Dan Nomor 184 K/PDT.SUS-BPSK/2016)', *Jurnal Yudisial*, 11.1 (2018), 91–112.

merupakan faktor kesalahan dari kedua belah pihak yaitu pihak pelaku usaha dan konsumen pada akhirnya menghambat tersampainya hak konsumen secara penuh. Sehingga jika dilihat berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka pemenuhan hak konsumen oleh pelaku usaha yang di sini adalah PT. Lion Parcel Area Solo Raya belum sepenuhnya sesuai.

Referensi

- Asri, Cahya Purnama, and Bhenu Artha, 'Problematika Consumer Protection Dalam Kegiatan Usaha', *Widya Pranata Hukum*, 6.1 (2022), 124–39
- Dr. Hulman Panjaitan, SH., MH, *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha* (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021)
- Dr. Mukti Fajar, S.H., M.Hum., Reni Budi Setianingrum, S.H., M.Kn., and M.H. Muhammad Annas, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Persaingan Usaha* (yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019)
- I Wayan Gede Asmara, I Nyoman Sujana dan Ni Made Puspasutari, 'Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import', *Jurnal Analogi Hukum*, 1.1 (2019), 120–24
- Juwitasari, Nina, Diah Sulistyani Ratna Sediati, Muhammad Junaidi, and Soegianto Soegianto, 'Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi', *Jurnal Usm Law Review*, 4.2 (2021), 688 <<https://doi.org/10.26623/julr.v4i2.4249>>
- Musyafah, Aisyah Ayu, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno, Program Studi, Magister Ilmu, Fakultas Hukum, and others, 'Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang', *Jurnal Law Reform*, 14 (2018), 151–61
- Nawi, H Syahrudin, 'Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Pleno De Jure*, 7.1 (2018), 1–8
- Rosmawati, S.H., M.H., *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenadamedia Group, 2018)
- Syamsudin, M, and Fera Aditias Ramadani, 'Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku (Kajian Putusan Nomor 26/P.BPSK/12/2014, Nomor 15/PDT.G/2015/PN.SBY, Dan Nomor 184 K/PDT.SUS-BPSK/2016)', *Jurnal Yudisial*, 11.1 (2018), 91–112
- Zakiyah, 'Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen', *Al'Adl*, IX (2017), 435–51