

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS KEHILANGAN BARANG DAN RUSAK OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T EXPRESS DI GIANYAR

Pande Gede Gita Putra Nugraha<sup>1</sup>, I Nyoman Putu Budiarta<sup>2</sup>, Ni Made Puspasutari Ujianti<sup>3</sup>  
Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar, Indonesia  
gitaputra73@gmail.com<sup>1</sup>, budiarthaputu59@gmail.com<sup>2</sup>, puspa.niwapong@gmail.com<sup>3</sup>

### Abstrak

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang menyebabkan terjadinya kehilangan dan kerusakan barang oleh pengiriman J&T Express di Gianyar dan bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa J&T Express di Gianyar dalam hal terjadi kelalaian pengiriman dari pihak J&T Express. Metode penelitian yang dipakai yaitu metode penelitian empiris. Tanggung jawab perusahaan ekspedisi diatur dalam Pasal 468 KUHD, perusahaan ekspedisi memiliki 3 bentuk tanggung jawab yakni: Pertama, bertanggung jawab atas barang yang hilang dengan mengganti rugi sesuai SOP yang berlaku. Kedua, bertanggung jawab terhadap Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan pekerjanya. Ketiga, bertanggung jawab sesuai dengan tanggung jawab yang terdapat dalam Izin usahanya. Setiap konsumen yang merasa haknya telah dilanggar dapat menyelesaikan sengketanya dengan cara melakukan gugatan keperdataan atas perbuatan melawan hukum melalui jalur di luar pengadilan (non litigasi) dan melaporkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Kehilangan, Kerusakan, Ekspedisi

### Abstract

*Consumer protection is all efforts that ensure legal certainty to provide protection to consumers. Consumer protection is all efforts that ensure legal certainty to provide protection to consumers. The formulation of the problem discussed is what factors cause the loss and damage of goods by J&T Express delivery in Gianyar? And how is the legal protection for consumers of J&T Express service users in Gianyar in the event of negligent delivery from J&T Express? The research method used is an empirical research method. The responsibility of the expedition company is regulated in Article 468 of the KUHD, the expedition company has 3 forms of responsibility, namely: First, responsible for lost goods by compensating according to the applicable SOP. Second, they are responsible for unlawful acts committed by their employees. Third, responsible in accordance with the responsibilities contained in the business license. Every consumer who feels that his/her rights have been violated can resolve the dispute by filing a civil lawsuit for unlawful acts through out-of-court (non-litigation) channels and reporting to the Consumer Dispute Resolution Agency or BPSK.*

**Keywords:** Legal Protection, Loss, Damage, Expedition

## I. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi dewasa ini tak bisa disangkal lagi sudah mengganti banyak sekali aspek pada kehidupan masyarakat, adapun satu teknologi pada saat sekarang berkembang sangat pesat yaitu media internet. Adanya perkembangan ini mengakibatkan ruang mobilitas transaksi barang/jasa bisa melintasi batas daerah suatu negara secara bebas. Hal ini menyebabkan terjadinya perubahan kehidupan rakyat pada era globalisasi ini disusul pula terhadap perkembangan teknologi digital serta begitu hebat membentuk perkembangan global

internet begitu banyak, bukan saja pada kedudukan atau hubungan sosial orang-orang yang mengakses internet, tetapi pola menjalar dalam pembuatan beberapa usaha dunia maya baik saja juga pun retail.

Ketika ini perkembangan sektor jasa sudah mengalami peningkatan yang sangat pesat dibandingkan di era sebelumnya. Perkembangan ini terjadi dalam sektor jasa bisa ditinjau pada semakin meningkatnya kebutuhan konsumen akan banyak sekali industri jasa salah satunya antara lain jasa pengiriman. Kebutuhan pengiriman barang sudah sebagai kebutuhan primer setiap orang. Jasa-jasa dalam bidang pengiriman suatu barang efisien dipergunakan guna mengirimkan suatu barang yang bertujuan pada kawasan-kawasan yg dimana tak bisa dijangkau sendiri bagi warga. Jasa pengiriman artinya sebuah perusahaan dalam hal ini berkiprah pada bidang jasa pengiriman. Pengiriman memakai jasa dilakukan berupa dokumen, barang elektronika dll. Banyaknya penduduk dalam hal ini saling mengirimkan suatu barangnya pada tempat atau wilayah ke wilayah berbeda yg jaraknya tak dekat menjadikan usaha jasa-jasa pengiriman barang begitu krusial terhadap rakyat. Dalam fenomena pada jaman saat ini ada berbagai macam perusahaan jasa pengiriman barang milik pemerintah maupun milik swasta saat ini banyak sekali (Maghfiroh 2020).

Perlindungan artinya bagian terpenting dalam hal ini tak mampu dipisahkan dalam aktivitas usaha bersih serta sehat. Dalam hal seimbangannya hukum terjadi jika dilakukannya usaha yg sehat antara pembuat kepada konsumen. Perlindungan Konsumen yaitu semua peraturan serta aturan dalam hal ini memberikan aturan di bidang hak serta kewajiban pembeli serta pembuat yg muncul pada usahanya agar dipenuhinya kebutuhan serta memberikan aturan bagaimana upaya supaya dapat mengklaim perlindungan hukum terhadap kepentingan pembeli. Sesuai UU Konsumen dalam hal ini selanjutnya akan disingkat sebagai UU Konsumen, Pasal 1 angka I undang-undang ini diterangkan perihal perlindungan bagi pembeli atau disebut dengan konsumen artinya seluruh pengupayaan guna mengklaim dipenuhinya atau pastinya hukum agar mendapatkan proteksi pada konsumen (Asyhadie 2016).

Menurut Anton M. Mulyono, dalam bukunya I Nyoman Putu Budiarta mengatakan, “secara etimologis”, perlindungan diartikan sebagai tempat berlindung, perbuatan melindungi”. Dari definisi tersebut, maka perlindungan merupakan perbuatan atau hal melindungi, misalnya memberi perlindungan kepada yang lemah. Perlindungan hukum memberikan perlindungan kepada hak-hak seseorang yang lemah atau dirugikan (Budiarta 2016).

Melihat kepada apa saja hal-hal diatur dalam UU Konsumen, diinstruksikan bahwa warga pengguna jasa pengiriman barang menjadi konsumen bisa memperoleh perlindungan secara baik, sebab masyarakat pengguna jasa pengiriman barang atau bisa disebut konsumen serta Perusahaan Ekspedisi atau disebut pelaku bisnis wajib menyampaikan pelayanan yg terbaik bagi para konsumen. Pada saat melaksanakan kewajiban-kewajiban itu terjadi hal-hal dalam hal ini tak diinginkan atau pula terjadi pelanggaran yg dilakukan bagi perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi maka perusahaan wajib bertanggung jawab. Tanggung jawab sepenuhnya antara lain kepada pihak perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi (Sidabalok 2006).

Konsumen banyak dirugikan atas masalah pengiriman bisa saja terjadi terutama dalam hal kehilangan barang pada waktu pengiriman. Hilang atau rusaknya barang tak jarang muncul lalainya atau kesalahan pihak perusahaan ekspedisi ataupun pada pihak jasa pengangkutan. kelalaian yang diperbuat pihak jasa pengiriman barang. Atas tindakan itu, pihak Ekspedisi dinyatakan melakukan suatu tindakan yg mengandung unsur Wanprestasi (Susanto 2008). Sesuai uraian pada penjelasan latar belakang, maka penulis tertarik agar bisa membahas atau menghubungkan aspek hukum pada bentuk karya tulis ilmiah berupa skripsi yang judulnya, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kehilangan Barang Dan Rusak Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express Di Gianyar.”

Maka dari itu dapat ditarik rumusan masalah yaitu apa faktor yang menyebabkan terjadinya kehilangan barang dan kerusakan barang oleh pengiriman J&T Express di Gianyar? dan bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa J&T Express di Gianyar dalam hal terjadi kelalaian pengiriman dari pihak J&T Express? Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa faktor yang menyebabkan terjadinya kehilangan barang dan kerusakan barang

oleh pengiriman J&T Express di Gianyar serta mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa J&T Express di Gianyar dalam hal terjadi kelalaian pengiriman dari pihak J&T Express.

## II. METODE PENELITIAN

Metode pada penelitian ini yakni penelitian hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan fakta. Dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder, serta menggunakan sumber bahan hukum primer salah satunya UUPK, serta sumber bahan hukum sekunder dan tersier. Teknik pengumpulan data terdiri dari teknik observasi serta wawancara (Jonaedi Efendi 2018). Adapun lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah di drop point J&T Express wilayah Kabupaten Gianyar. Teknik pengolahan data yang dilakukan adalah dengan menggambarkan data dengan menggunakan analisis kualitatif, data yang diperoleh selanjutnya dikaji dan dianalisis dengan metode analisis deskriptif secara sistematis sehingga diperoleh simpulan yang dipakai untuk pemecah masalah dalam penelitian ini.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. *Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Kehilangan Barang dan Kerusakan Barang oleh Pengiriman J&T Express Gianyar*

Faktor yang menyebabkan terjadinya kehilangan barang dan kerusakan barang oleh pengiriman J&T Express Gianyar dapat dibagi menjadi dua antara lain faktor eksternal dan faktor internal di jasa pengiriman J&T Express Gianyar yaitu sebagai berikut: Faktor dari luar (external) yang menyebabkan terjadinya kerusakan ataupun kehilangan barang dalam proses pengangkutan di PT. J&T Ekspres: Pertama, faktor alam yaitu cuaca yg jelek atau terjadinya hujan. Pada musim penghujan biasanya penglihatan supir akan terbatas serta begitu berbahaya adanya musibah, tak bisa dipungkiri pengiriman paket pun distop sementara guna bertujuan supaya menjaga keselamatan barang dan tak mau mengambil resiko. Pengiriman antar pulau pulau mengalami hambatan cuaca gelombang air pantau sangat tinggi sebagai akibatnya barang di atau berada pada suatu kapal rentan rusak serta bahkan mampu hilang sebab kapal kandas terkena hantaman gelombang lautan. kedua, faktor kecelakaan di jalanan atau lalu lintas. Hal ini mampu terjadi sebab keadaan disaat adanya kelalaian pengemudi dalam hal ini kurang mahir berkendara, mengantuk, tak mampu menguasai tunggangan serta adanya faktor pada diri pengemudi lain lalai atau tak hati-hati. Ketiga, faktor kejahatan atau kriminalitas di jalanan menggunakan cara memberhentikan pembawa barang kemudian yg lewat para persekutuan penjahat merampok serta menjarah isi muatannya. Umumnya terjadi pada wilayah yg rawan kejahatan serta dilakukan di malam hari di situasi jalanan dalam keadaan sepi. Keempat, faktor infrastruktur pula bisa berpengaruh banyak pada keamanan paket tersebut akibat jalan yg bergelombang ataupun tak rata beresiko tinggi bisa mengakibatkan rusaknya paket antara lain muatan dalam hal ini bisa pecah belah, barang elektro serta barang yg packaging nya kurang sempurna. Maka daripada itu diperlukannya melakukan penempatan atau penataan paket barang supaya meminimalisir serta mengurangi resiko terjadinya kerusakan.

Faktor Internal yang menyebabkan terjadinya kehilangan barang dan kerusakan barang dalam proses pengangkutan di PT. J&T Ekspres: Pertama faktor pengemasan barang yg kurang baik atau tak sempurna, pengemasannya tak sempurna bisa mengakibatkan barang nya dikirim bisa saja rusak atau lecet, apalagi barang elektronika serta barang pecah belah. kedua faktor kualitas SDM atau menggunakan daya seseorang, kurangnya profesionalisme atau kurangnya disiplin karyawan, pengemudi serta supervisor (pengawas) sebagai akibatnya pengemasan paket jadi kurang maksimal yg mengakibatkan paket saat telah pada tujuannya keadaan lecet atau rusak. Ketiga faktor program training dalam lah ini masih belum diselenggarakan serta tak terdapatnya SOP dalam hal hubungan pihak-pihak yg bersangkutan akibatnya tak berjalan dengan baik serta mengakibatkan para pekerja tidak sinkron pada prosedur yg sudah dirancang. Penempatan posisi barang ketika dimuat serta pemindahan barang tak sinkron dengan prosedur yg ada mengakibatkan barang bisa saja rusak atau lecet apalagi barang pecah belah serta elektronika. Keempat faktor Pencurian barang atau kebakaran pada gudang sortir, Banyaknya paket barang yg

disimpan pada suatu gedung ataupun gudang sortir sangat rawan mengundang terjadinya pencurian apalagi keamanan pada gudang sortir yang masih kurang. Demikian pula risiko kebakaran bisa mengancam barang paket pada suatu kawasan ataupun gudang sortir sebab adanya beberapa barang-barang dalam hal ini gampang terbakar serta terdapat beberapa karyawan yg merokok dapat mengakibatkan atau mengancam keselamatan paket pada tempat kawasan atau pun gudang sortir. Kelima faktor kondisi pengemudi berkendara yg kurang prima sebab kurangnya pemeliharaan atau peremajaan armada yg dilakukan pihak jasa ekspedisi, antara lain rem, ban, perlampuan, mesin, kaki-kaki serta seluruh bagian yg ada kaitan langsung pada transportasi yang dipakai.

Penyebab terjadinya kehilangan serta kerusakan barang di waktu pengiriman yaitu kurangnya atau perlu adanya pengawas serta monitoring pada bagian operasional yg menyebabkan kurangnya atau tak ada tanggung jawab untuk bekerja serta tanggung jawab terhadap tugasnya. lalu driver asal-asalan saat mengemudi sebagai akibatnya paket mendapat benturan-benturan. Masalah tersebut disebabkan skill masih kurang dan tak berhati-hati yg dilakukan sang driver. Selain itu macetnya jalan raya serta lalu lintas dapat berpengaruh terhadap emosi driver sebab driver dikejar sasaran saat pengiriman (Somadi Somadi 2020). Faktor perusahaan tidak menghitung volume terhadap paket yang direncanakan pengirimannya, cuma memakai ukuran berat/kg dalam hal tersebut mempunyai bentuk serta bobot berbeda-beda. Sebagai akibatnya di waktu barang dimuat ke tempat kendaraan, banyaknya paket muatan lebih pada jumlah daya tampung kendaraan, karenanya di tatalah paket agar muat serta asal-asalan. Packing yg kurang baik, jumlah tunggangan yg tak mencukupi sebab jumlah paket dikirimkan bisa lebih dari bobot tunggangan yg terdapat. Masalah itu ditimbulkan sebab sebelum diadakannya penundaan tersebut supaya pengirim paket digabungkan pada paket lainnya yg mempunyai arah yg sama agar melakukan penghematan dana pengeluaran serta transportasi antara lain dana BBM, uang jalan, uang makan, ongkos driver serta lain sebagainya.

## *2. Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Jasa J&T Express Gianyar dalam Hal Terjadi Kelalaian Pengiriman dari Pihak J&T Express Gianyar*

Seluruh pengupayaan guna memberikan jaminan dalam hal kepastian terhadap hukum agar dapat melindungi kepada pembeli/pemakai/ biasanya disebut dengan konsumen sesuai dengan asas-asas yg ada di perlindungan konsumen yg sudah diatur pada UUPK merupakan pengertian dari pada perlindungan konsumen. Jenis-jenis perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen pada negara Indonesia dapat dibedakan atas 2 jenis, antara lain:

Perlindungan hukum preventif adalah proteksi yang diperoleh terhadap pembeli atau konsumen ketika melakukan pembelian, memakai ataupun digunakannya barang-barang ataupun jasa khusus, saat dipilihnya berbagai produk serta jasa kemudian setelah itu menetapkan guna melakukan pembelian atas produk ataupun jasa yg memiliki ketentuan-ketentuan khusus serta brand sesuai keinginan pembeli. Perlindungan hukum preventif dibantu lembaga-lembaga pemerintahan yg memiliki tujuan supaya mencegah adanya perbuatan-perbuatan hukum yg terlarang yg ada di UU Konsumen yg bermaksud supaya tidak terjadinya perbuatan melanggar hukum serta menyampaikan batasan atau larangan pada saat memenuhi tanggung jawab tertentu. Dalam hal ini perlindungan preventif adalah wujud proteksi dalam bidang hukum yg diupayakan agar dilindunginya hak seorang terhadap adanya pelanggaran hak-hak yg dilakukan seseorang ataupun pihak lain dengan cara melanggar hak serta peraturan yg ada (Hadjon 2011).

Perlindungan represif yaitu proteksi akhir berupa hukuman antara lain yaitu denda , penjara, serta penghukuman tambahan yg diberikan jika terjadi permasalahan atau sudah dilakukan suatu pelanggaran. Bentuk proteksi terhadap hukum bagi pemakai atau biasa disebut konsumen artinya agar melindungi hak-hak pembeli atau biasa disebut konsumen. Tujuan hukum pada perlindungan hukum represif adalah guna menuntaskan masalah yg dihadapi konsumen. Penanganan pada saat menuntaskan masalah seperti itu akan dilakukan atau akan diproses badan peradilan yg berwenang baik secara pasti serta juga disesuaikan (Muhammad Irfan Reza Mahendra 2023). Perlindungan hukum secara rep. Mulailah pembahasan dengan merangkum temuan utama penelitian. Jelaskan dengan jelas dan ringkas apa yang telah ditemukan dalam

penelitian terkait kehilangan barang dan kerusakan oleh perusahaan ekspedisi J&T Express di Gianyar. Resif artinya bentuk proteksi yg bertujuan agar dapat menuntaskan suatu permasalahan yg dihadapi serta pemberian hukuman (Hadjon 2011). Seluruh subjek berhak serta pantas disaat memperoleh suatu perlindungan hukum pada sifat apapun, baik itu preventif ataupun represif sebab seluruh subjek hukum sama dimata perundang-undang serta seluruh rakyat berhak akan menerima suatu keadilan yg akan dipergunakan agar bisa membela diri disaat terjadinya suatu masalah ataupun tindakan yg sesuai peraturan yg ada (I Gede Putu J Gusnaedi, I Nyoman Putu Budiarta 2022).

Setiap konsumen yang merasa haknya sudah dilanggar bisa menuntaskan sengketanya menggunakan cara melakukan gugatan keperdataan atas perbuatan melawan hukum melalui jalur pada luar pengadilan (non litigasi) serta melaporkan ke BPSK konsumen. J&T jua sudah menyampaikan tanggung jawab dalam hal ganti rugi barang yg hilang serta rusak pada konsumen bila terbukti J&T melakukan kelalaian pada pengiriman maka akan diberikan ganti kerugian dengan cara memberikan 10 kali dana pengiriman barang atau ongkir semasih tak melampaui dana Rp 2.000.000,00 (2 juta rupiah) yg ada pada butir 10 SOP J&T Express. Bila barang konsumen bernilai lebih daripada dua juta maka J&T tak akan memberikan ganti rugi barang kepada konsumen itu, pihak asuransi lah yg akan memberi ganti rugi barang itu bila barang itu diasuransikan sang pembeli atau konsumen.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### *1. Kesimpulan*

Faktor-faktor yg menyebabkan terjadinya kehilangan serta kerusakan barang di perusahaan J&T Express cabang Gianyar terdiri dari 2 faktor, yaitu faktor Eksternal serta faktor dari dalam yg pertama yaitu faktor eksternal terdiri dari faktor alam cuaca jelek, gempa, hujan lebat, badai, faktor kecelakaan jalan lalu lintas, faktor kejahatan atau kriminalitas di jalanan serta faktor infrastruktur yang kurang memadai. kedua terdapat faktor internal terdiri pada faktor pengemasan barang yg kurang sempurna atau tak sempurna, faktor kualitas SDM yg kurang profesional, faktor tidak adanya training kerja yg berdasarkan pada SOP, faktor pencurian barang, pengrusakan, atau kebakaran pada gudang sortir serta faktor kondisi kelayakan infrastruktur atau armada yg kurang prima.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dibagi jadi dua jenis, yaitu proteksi hukum Preventif serta Represif. Perlindungan hukum preventif adalah proteksi yg diberikan lembaga pemerintahan yg tujuan agar mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini ada pada UU Konsumen. Sedangkan perlindungan hukum represif yaitu proteksi terakhir yaitu sanksi antara lain eksekusi denda, kurungan serta sanksi yang akan ditambah yg diarahkan kepada satu pihak yg melakukan wanprestasi jika telah terjadi suatu permasalahan atau pelanggaran. Setiap konsumen yang merasa haknya sudah dilanggar bisa menuntaskan sengketanya menggunakan cara melakukan gugatan keperdataan atas perbuatan melawan hukum melalui jalur pada luar pengadilan (non litigasi) serta melaporkan ke BPSK konsumen. J&T jua sudah menyampaikan tanggung jawab dalam hal ganti rugi barang yg hilang serta rusak pada konsumen bila terbukti J&T melakukan kelalaian pada pengiriman maka akan diberikan ganti kerugian dengan cara memberikan 10 kali dana pengiriman barang atau ongkir semasih tak melampaui dana Rp. 2 juta yg ada pada butir 10 SOP J&T Express. Bila barang konsumen bernilai lebih daripada dua juta maka J&T tak akan memberikan ganti rugi barang kepada konsumen itu, pihak asuransi lah yg akan memberi ganti rugi barang itu bila barang itu diasuransikan sang pembeli atau konsumen.

##### *2. Saran*

Terhadap J&T Express Gianyar, dalam hal melaksanakan tugas serta tanggung jawab hendaknya selalu berpatokan terhadap aturan prundang-undangan yg berkaitan dengan pemberian perlindungan hukum bagi konsumen yg mengalami kehilangan barang serta kerusakan barang agar masyarakat serta pihak J&T menjadi konsumen serta penyedia jasa ekspedisi menerima kepastian hukum. Tanggung jawab J&T pada konsumen wajib benar-benar diterapkan berdasarkan pada SOP perusahaan serta peraturan perundang-undangan yg sudah diatur. Jika J&T

tak bisa melaksanakan kewajibannya terhadap konsumen berupa diberikannya ganti rugi maka perusahaan J&T tadi mampu digugat ke pengadilan. Terhadap konsumen pengguna jasa J&T Express hendaknya mengetahui kewajibannya menjadi konsumen, tak selalu menuntut hak tanpa menjalankan kewajiban. Konsumen pula wajib membaca persyaratan antara lain perbuatan yang diizinkan serta tak diizinkan saat memakai jasa ekspedisi J&T Express agar tidak terjadi kesalahpahaman antara konsumen dan perusahaan J&T Express.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Asyhadie, Zaeni. 2016. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Budiartha, I. Nyoman Putu. 2016. *Hukum Outsourcing: Konsep Alih Daya, Bentuk Perlindungan, dan Kepastian Hukum*. Malang: Setara Press.
- Hadjon, Philipus M. 2011. *Pengantar Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- I Gede Putu J Gusnaedi, I Nyoman Putu Budiartha, Ni Made Puspasutari Ujianti. 2022. "Perlindungan Hukum bagi Investor yang Mengalami Kerugian Akibat Wanprestasi dalam Transaksi Trading Forex, Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa Denpasar,." *Jurnal Preferensi Hukum* 3(3).
- Jonaedi Efendi, Johnny Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Depok: Prenadamedia Group.
- Maghfiroh, Rochati. 2020. "Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier melalui Tokopedia, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia." *Journal Lex Renaissance* 5(1).
- Muhammad Irfan Reza Mahendra, Jeane Neltje. 2023. "Perlindungan Hukum Preventif dan Represif terhadap Perbuatan Plagiarisme Ciptaan Lagu atau Musik." *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 10(4).
- Sidabalok, Janus. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Somadi Somadi, Benowo Seto Priambodo. 2020. "Evaluasi Kerusakan Barang dalam Proses Pengiriman dengan Menggunakan Metode Seven Tools." *Jurnal Intech* 6(1).
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-hak Konsumen jika Dirugikan*. Jakarta: Visi Media.