

Perlindungan Hukum Konsumen dalam Pengiriman Dokumen yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero)

Imam Baehaki, Ismail, Dewi Iryani

Universitas Bung Karno, Indonesia

Email: mr.imam.baehaki@gmail.com, ismailbagas@yahoo.co.id,
iryani.dewi77@gmail.com

ABSTRAK

Kata kunci:

perlindungan
konsumen,
pengiriman
dokumen, pos.

Keywords:

consumer protection,
document delivery,
post.

Perlindungan hukum konsumen dalam pengiriman dokumen oleh PT. Pos Indonesia (Persero) menjadi isu penting mengingat banyaknya kasus keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan kiriman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hak dan kewajiban konsumen serta perlindungan hukum yang diberikan dalam konteks pengiriman dokumen. Metode yang digunakan adalah penelitian normatif dengan mengumpulkan data dari peraturan perundang-undangan terkait, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang tentang Pos. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun PT. Pos Indonesia telah berupaya memenuhi standar layanan yang aman dan terpercaya, masih terdapat kekurangan dalam hal penyelesaian sengketa dan pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka. Perlindungan hukum yang ada belum sepenuhnya menjamin keamanan dan kepastian bagi konsumen. Kesimpulannya, terdapat kebutuhan mendesak untuk meningkatkan pemahaman konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka serta memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa untuk memastikan perlindungan yang lebih baik dalam pengiriman dokumen.

Consumer legal protection in document delivery by PT. Pos Indonesia (Persero) is an important issue considering the many cases of delays, damage, and loss of shipments. This study aims to analyze consumer rights and obligations and the legal protection provided in the context of document delivery. The method used is normative research by collecting data from related laws and regulations, including the Consumer Protection Law and the Law on Post. The results of the study indicate that although PT. Pos Indonesia has attempted to meet safe and reliable service standards, there are still shortcomings in terms of dispute resolution and consumer understanding of their rights. Existing legal protection does not fully guarantee security and certainty for consumers. In conclusion, there is an urgent need to improve consumer understanding of their rights and obligations and strengthen dispute resolution mechanisms to ensure better protection in document delivery.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

PENDAHULUAN

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang sejak tahun 2023 berubah menggunakan nama dagang baru Pos IND Logistik Indonesia (*Pos Indonesia Integrated National Distribution*) agar tetap relevan mengikuti perkembangan zaman (Barkatullah, 2008). Transformasi PT Pos Indonesia (Persero) berhasil melakukan perubahan yang luar biasa dari yang sebelumnya mengalami kerugian menjadi perusahaan yang menguntungkan secara signifikan, berbagai kebijakan dan strategi bisnis dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) mulai dari perbaikan layanan dan citra terkait bisnis surat dan paket, transaksi keuangan dan logistik serta perbaikan kualitas sumberdaya manusia dan operasional (Oroh et al., 2016).

Kebijakan umum pelayanan publik yang digunakan di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik (Hasibuan, 2024). Biasanya pelaku usaha telah secara sepihak melakukan standarisasi atau membakukan isi, bentuk dan persyaratan dari bentuk suatu formulir dan umumnya bersifat masal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki oleh konsumen, ketentuan-ketentuan yang terkandung dalam perjanjian baku biasanya disebut klausul standar (*standardized clause*).

Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran Pasal 38 : (1) Perusahaan angkutan di perairan wajib mengangkut penumpang dan/atau barang terutama angkutan pos yang disepakati dalam perjanjian pengangkutan. (2) Perjanjian pengangkutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuktikan dengan karcis penumpang dan dokumen muatan. (3) Dalam keadaan tertentu Pemerintah memobilisasi armada niaga nasional. Fenomena pengiriman barang, dokumen dan paket melalui jasa ekspedisi memberikan berbagai keuntungan, terutama dari segi waktu yang lebih cepat aman dan terjamin kedatangannya. Hal ini sangat penting dalam konteks perdagangan dan bisnis yang membutuhkan pengiriman yang cepat dan tepat waktu (Nugroho & Halik, 2016). Namun, meskipun kecepatan menjadi keunggulan utama, terdapat beberapa kelemahan yang sering dihadapi konsumen, seperti hilangnya barang/dokumen, keterlambatan pengiriman, dan kerusakan selama proses pengangkutan (Rachman, 2021).

Pada kenyataannya yang terjadi terdapat banyak kiriman yang terlambat, rusak bahkan hilang. Bahwa banyaknya kasus-kasus barang terlambat, rusak, atau bahkan hilang menjadi bahan perbaikan bagi pengusaha atau ekspedisi untuk terus meningkatkan pelayanan kepada publik agar ke depan jadi lebih baik lagi. Dalam prinsip beban pembuktian yang dianut “beban pembuktian terbalik” diterapkan pada kasus gugatan konsumen, namun posisi konsumen sebagai penggugat tetap terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, apabila konsumen gagal menunjukkan kesalahan tergugat. Maka atas dasar dan alasan-alasan tersebut diatas, penulis mengambil judul “Perlindungan Hukum Konsumen dalam Pengiriman Dokumen yang dilakukan Oleh PT. Pos Indonesia (Persero)”, untuk

Perlindungan Hukum Konsumen dalam Pengiriman Dokumen yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero)

menganalisa dampak buruk atas pelayanan bagi konsumen dalam hal ini pengiriman dokumen berdasarkan alasan-alasan yang tercantum didalamnya (Soedjono, 2014). Semakin rentan dan yang paling banyak dirugikan adalah pihak konsumen dalam hal ini. Kemudian penulis jg ingin memberikan pemahaman yang lebih mengenai hukum perlindungan konsumen yang mengalami keterlambatan kiriman, rusak bahkan kiriman hilang. Dan agar mereka konsumen dapat memiliki pemahaman tentang aturan hukum dan tata cara terkait hukum perlindungan konsumen (Salami et al., 2008).

Penelitian ini mengungkapkan aspek perlindungan hukum konsumen dalam pengiriman dokumen melalui PT. Pos Indonesia (Persero) yang belum banyak dibahas sebelumnya. Fokus pada analisis hak dan kewajiban konsumen serta tantangan yang dihadapi dalam praktik pengiriman memberikan perspektif baru dalam kajian perlindungan konsumen di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hak dan kewajiban konsumen dalam pengiriman dokumen oleh PT. Pos Indonesia, menilai efektivitas perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh konsumen dan perusahaan dalam proses pengiriman (Mamuaya & Aminah, 2016).

Manfaat penelitian ini bagi konsumen adalah memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban mereka, sehingga dapat memanfaatkan perlindungan hukum secara optimal. Bagi PT. Pos Indonesia, penelitian ini menyediakan informasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan dan proses penyelesaian sengketa (Maulidia, 2016). Selain itu, bagi peneliti dan akademisi, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut terkait perlindungan konsumen dan layanan pengiriman di Indonesia. Implikasi dari penelitian ini bersifat praktis, diharapkan dapat mendorong PT. Pos Indonesia untuk memperbaiki sistem pengaduan dan transparansi informasi layanan (Zebua, 2023).

Dari segi kebijakan, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pembuat kebijakan untuk merumuskan regulasi yang lebih kuat dalam perlindungan konsumen di sektor pengiriman. Secara sosial, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya perlindungan hukum dalam transaksi pengiriman, sehingga dapat meminimalkan kerugian yang dialami konsumen (Munawir, 2021).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif berkaitan dengan menganalisa sesuatu penelitian yang terdapat permasalahan dengan mengumpulkan data data sebagai bahan penelitian. Serta menelaah peraturan perundang-undangan yang ada untuk disesuaikan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang telah ada dan menguraikan dengan sistematis sesuai dengan permasalahan yang terjadi dalam Perlindungan Hukum konsumen dalam pengiriman dokumen melalui transportasi darat, laut dan udara yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero). Dalam penelitian yang menggunakan bahan kepustakaan maka digunakan metode pengumpulan data secara dokumentatif, dengan menelusuri kitab-kitab, buku-buku atau karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan topik kajian serta di dukung dengan data-data lapangan. Penelusuran tersebut di ambil dari sumber data primer, sumber data sekunder, dan sumber data tersier (Cahyadi et al., 2024).

Bahan hukum Primer, Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat. Dalam penulisan ini maka penulis menggunakan bahan hukum primer, yaitu: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dijelaskan bahwa dalam pasal 4 huruf a mengatur hak konsumen untuk merasa aman, nyaman, dan selamat saat mengkonsumsi barang atau jasa. Selanjutnya pada pasal 4 di jelaskan juga bahwa sebagai berikut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap: Mengatur hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur mengenai barang/dokumen yang hilang atau rusak, Mengatur bahwa perusahaan penyedia jasa pengiriman barang/dokumen dapat dimintai kompensasi, ganti rugi, atau penggantian.

Teknik Validasi Data

Validasi data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu:

1. Triangulasi Data: Menggunakan berbagai sumber data seperti peraturan perundang-undangan, dokumen resmi PT. Pos Indonesia, dan wawancara dengan pihak terkait untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh.
2. Uji Keandalan: Memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat diandalkan dan relevan dengan konteks penelitian melalui pengecekan silang dengan sumber-sumber terpercaya.

Relevansi Antara Teori Hukum dan Kasus Nyata

Teori hukum yang digunakan dalam penelitian ini, seperti Teori Perlindungan Konsumen dan Teori Ganti Rugi, sangat relevan dengan kasus nyata yang dihadapi oleh konsumen dalam pengiriman dokumen.

1. Teori Perlindungan Konsumen: Menekankan pentingnya perlindungan hak konsumen agar tidak dirugikan dalam transaksi pengiriman. Kasus nyata seperti keterlambatan dan kerusakan dokumen menunjukkan adanya pelanggaran hak yang perlu diatasi.
2. Teori Ganti Rugi: Mengatur kewajiban penyedia jasa untuk memberikan ganti rugi jika terjadi kerugian pada konsumen. Hal ini relevan saat terjadi kehilangan atau kerusakan pada kiriman, di mana konsumen berhak mendapatkan kompensasi sesuai dengan peraturan yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bagaimana Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Pengiriman Dokumen

Perlindungan konsumen sangat penting bagi konsumen untuk melindungi hak-hak konsumen agar konsumen tidak mendapatkan kerugian agar mendapatkan keadilan bagi konsumen. Untuk dapat mencegah sengketa konsumen, perlindungan konsumen diberikan sebelum pelanggaran hak terjadi, ini dapat mencakup peraturan yang jelas tentang syarat layanan dan informasi yang tersedia bagi pelanggan atau konsumen. Perlindungan konsumen mencakup pengaduan penyelesaian sengketa dan ganti rugi jika hak konsumen tidak diberikan dan bisa mendapatkan ganti rugi yang sesuai. Ini sejalan dengan Teori Philipus M. Hadjon menurutnya bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), terdapat beberapa pasal yang penting dalam mengatur perlindungan konsumen. Berikut adalah beberapa pasal yang relevan:

Pasal 2: Menyatakan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas, yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Menurut penulis bahwa Undang-Undang tentang Pos Nomor 38 tahun 2009 tidak sesuai atau bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), salah satu kalimatnya disebutkan bahwa tanggungjawab kalau ada pengiriman yang hilang dipengiriman itu adalah 10 kali biaya pengiriman tetapi hari ditetapkan diperaturan menteri di Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan tidak boleh ada pembatasan atau pengalihan tanggungjawab dan di beberapa putusan sudah jelas kalau ada barang hilang dipengiriman itu diganti full senilai barangnya, ada diputusan Mahkamah Agung, itu bertentangan belum dijalankan karena belum ada peraturan menterinya. Ini juga yang menurut para ahli tentang teori perlindungan hukum dan teori ganti rugi yang berfokus pada hak-hak konsumen untuk mendapatkan keadilan yang mereka mendapatkan kerugian, untuk memastikan bahwa yang seharusnya konsumen mendapatkan keadilan dan teori ganti rugi ganti rugi yang sesuai atau sebesar jumlah yang wajar.

2. Perlindungan Konsumen Dalam Pengiriman Dokumen Oleh PT. Pos Indonesia (Persero)

PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki peran penting dalam memberikan layanan pengiriman dokumen kepada masyarakat. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, PT. Pos (Persero) Indonesia harus memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan memenuhi standar keamanan, ketepatan waktu, dan akurasi informasi. Berdasarkan penelitian ini, berikut adalah analisis terhadap upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero): Kepatuhan Terhadap Peraturan Hukum yang Berlaku PT. Pos Indonesia (Persero) menjalankan bisnisnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perusahaan ini memberikan informasi yang jelas terkait layanan, biaya, serta hak dan kewajiban konsumen melalui berbagai media, seperti brosur, situs web, dan aplikasi digital. Namun, pelaksanaannya di lapangan tidak selalu sesuai dengan harapan, terutama dalam situasi yang melibatkan kendala teknis atau human error. Sistem Pengaduan dan Klaim Perusahaan telah menyediakan sistem pengaduan yang dapat diakses melalui hotline, email, dan platform daring.

Dalam praktiknya, terdapat tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia yang mampu menangani pengaduan secara cepat dan tepat. Hal ini sering kali menimbulkan ketidakpuasan konsumen, terutama dalam kasus yang memerlukan investigasi mendalam. Kendala yang Dihadapi dalam Melindungi Konsumen Infrastruktur: Masih terdapat kendala dalam menjangkau wilayah-wilayah terpencil, yang menyebabkan keterlambatan pengiriman dan menurunkan kualitas layanan. Kurangnya Edukasi Konsumen: Banyak konsumen yang belum memahami hak dan kewajiban mereka, sehingga tidak dapat memanfaatkan perlindungan hukum secara maksimal (Milenia, 2023). Sumber Daya

Internal: Keterbatasan dalam pelatihan karyawan di bagian operasional sering kali mengakibatkan kesalahan dalam.

Konsep Perlindungan Konsumen dalam Pengiriman Dokumen PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pengiriman memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen dalam setiap aspek layanannya. Perlindungan konsumen dalam konteks ini mencakup upaya pemenuhan hak konsumen terhadap keamanan, kepastian layanan, dan tanggung jawab atas kerugian yang mungkin timbul selama proses pengiriman dokumen. Menurut Teori Perlindungan Konsumen, perlindungan diberikan untuk Mencegah adanya penyalahgunaan oleh pelaku usaha terhadap konsumen, khususnya dalam kontrak pengiriman dokumen. Memberikan keadilan dan keseimbangan posisi hukum, karena konsumen cenderung berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha (Amin, 2020).

Penelitian ini dapat memperkuat argumen berdasarkan Teori Perlindungan Hukum dan Teori Ganti Rugi. Teori Perlindungan Hukum Dalam konteks ini, teori perlindungan hukum menekankan pentingnya adanya jaminan bagi konsumen untuk mendapatkan hak-haknya. Perlindungan ini mencakup aspek preventif dan represif, di mana tindakan pencegahan dilakukan untuk menghindari kerugian di masa depan, sementara tindakan represif memastikan adanya sanksi bagi pelanggar hak-hak konsumen. Teori Ganti Rugi: Teori ini menjelaskan bahwa setiap individu atau entitas yang menyebabkan kerugian kepada orang lain memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi. Dalam hal ini, PT Pos Indonesia wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen jika terjadi pelanggaran terhadap kewajiban mereka dalam pengiriman dokumen (Setiawan, 2017). Perlindungan hukum konsumen dalam pengiriman dokumen oleh PT Pos Indonesia sangat penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Melalui penerapan prinsip-prinsip perlindungan hukum dan mekanisme ganti rugi yang efektif, diharapkan hak-hak konsumen dapat terpenuhi dengan baik. Agar tidak ada lagi konsumen yang dirugikan dan mengajukan gugatan ke pengadilan (Negara & Putra, n.d.).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan dalam tesis ini, dapat disimpulkan sebagai berikut Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pengiriman Dokumen oleh PT. Pos Indonesia (Persero) telah berupaya menerapkan hukum perlindungan konsumen sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, terdapat beberapa kekurangan, khususnya dalam hal penyelesaian sengketa dan pelayanan pengaduan yang membutuhkan peningkatan agar lebih responsif terhadap kebutuhan konsumen. Pengaturan hukum mengenai Pengiriman Dokumen oleh PT. Pos Indonesia (Persero) telah diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dari pihak pelaku usaha maupun konsumen dalam hal pengiriman dokumen kurang memahami hak dan kewajiban konsumen. Perlindungan Konsumen dalam hal pengiriman dokumen saat ini dalam hal perlindungan hukumnya dalam hal pengiriman dokumen masih belum terlihat jaminan perlindungan konsumen agar lebih aman samapi

dipenerima. Baik konsumen atau pelaku usaha sama-sama dilindungi dalam melaksanakan kewajibannya. Dari pihak konsumen belum terlihat jelas perlindungan hukum yang dirasakan dalam keamanan, kepastian saat mengirimkan dokumen. Kendala dalam Penerapan Perlindungan Konsumen Beberapa kendala yang dihadapi meliputi kurangnya pemahaman masyarakat tentang hak-hak konsumen, keterbatasan sumber daya manusia dalam menangani pengaduan, dan infrastruktur yang belum sepenuhnya memadai untuk menjangkau wilayah tertentu. Efektivitas Kebijakan yang Diterapkan: Kebijakan yang diterapkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) sudah memberikan perlindungan dasar bagi konsumen. Namun, dalam praktiknya, efektivitasnya sering terkendala oleh faktor internal, seperti koordinasi antarbagian, serta faktor eksternal, seperti ketidakpastian hukum dalam penyelesaian sengketa.

REFERENSI

- Amin, M. (2020). Peranan Pengangkutan Laut Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Indonesia. *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, 9(2), 191–207.
- Barkatullah, A. H. (2008). *Hukum perlindungan konsumen: kajian teoretis dan perkembangan pemikiran*. FH Unlam Press bekerjasama dengan Penerbit Nusamedia.
- Cahyadi, N., S ST, M. M., Asep Deni, M. M., Anwar, H. M., Rachman, I. A., ST, M. M., Titin Dunggio, S. E., Paramarta, H. V., Chaidir, I. H. J., & MM, M. I. (2024). *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Era Digital*. CV Rey Media Grafika.
- Hasibuan, L. (2024). *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan PT. Pos Indonesia terhadap Kerusakan dan Kehilangan Pengiriman Barang Berupa Dokumen (Studi pada PT. Pos Indonesia Thamrin Medan)*.
- Mamuaya, H. I., & Aminah, S. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 4(4), 11.
- Maulidia, F. O. (2016). *evaluasi kinerja komisi informasi provinsi banten dalam penyelesaian sengketa informasi publik periode tahun 2011-2014*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Milenia, N. P. (2023). *Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Hilangnya Barang Angkutan pada PT JNE*.
- Munawir, Z. (2021). *Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Hilang atau Rusaknya Barang Kiriman (Studi dalam Perjanjian Kerjasama antara Perum BULOG Sumut dengan JPL)*. Universitas Medan Area.
- Negara, P. U., & Putra, L. A. D. I. (n.d.). *Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Pengangkutan Barang Melalui*.
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan standar pelayanan publik pada kelurahan di wilayah kota kediri. *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian*, 1(02).
- Oroh, J. A. C., Rares, J., & Pesoth, W. (2016). Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tongkeina. *JURNAL ILMIAH SOCIETY*, 2(20), 1–13.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media.
- Salami, R. U., Nurjaya, I. K. K., & Kartika, K. (2008). Penerapan Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Jasa Pengiriman Dokumen di PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Purwokerto. *Jurnal Dinamika Hukum*, 8(2), 145–153.
- Setiawan, A. (2017). *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Perkapalan Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Perairan Pedalaman*. UAJY.

- Soedjono, S. B. (2014). Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Konsumen Di Dunia Maya Tentang Tanggungjawab Produk. *RATU ADIL*, 3(2).
- Zebua, W. A. (2023). *Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Komisi Informasi Provinsi Sumatera Utara Dalam Penyelesaian Sengketa Informasi Publik*. Universitas Medan Area.