

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA JASA PENGIRIMAN BARANG

Junita Simamora 

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima Agustus 2013

Disetujui September 2013

Dipublikasikan Oktober
2013

Keywords:

*Business doer; Goods
Shipping; protection*

Abstrak

Adanya hubungan hukum antara perusahaan penyedia jasa pengiriman barang Pos Express dengan masyarakat pengguna jasa tersebut, maka terjadi suatu perikatan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain yang didasarkan oleh adanya perjanjian antara PT. Pos Indonesia (Persero) dengan Konsumen. Selain itu, masing-masing pihak juga memiliki hak dan kewajiban, yang harus dipenuhi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan yuridis-sosiologis. Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah metode wawancara, observasi, dokumentasi, penelitian kepustakaan. Teknik pengolahan keabsahan data menggunakan Triangulasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil dan pembahasan dari penelitian ini adalah (1) Hambatan yang terjadi dalam penyelenggaraan jasa pengiriman barang ada tiga, dari pihak PT. Pos Indonesia (Persero) selaku Pelaku Usaha yaitu kelalaian dari karyawan dan akibat kesalahan teknis dalam transportasi dan teknologi, dari pihak Konsumen yaitu adanya Konsumen yang kurang beritikad baik dan hambatan lain seperti alamat yang tidak jelas serta tumpang tindih antara peraturan perundang-undangan yang satu dengan yang lain. (2) Perlindungan terhadap Pelaku Usaha atas tindakan Konsumen pengguna jasa pengiriman barang yang tidak beritikad baik yaitu terdapat dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Resi dan SOP pengiriman barang. Payung hukum sudah mengatur tetapi masih memungkinkan terjadinya sengketa antara Pelaku Usaha dalam hal ini PT. Pos Indonesia (Persero) dengan Konsumen. Karena payung hukum hanya memberikan perlindungan secara represif, sedangkan bentuk perlindungan preventif akan mampu memberikan perlindungan tanpa harus adanya sengketa. Saran dari hasil penelitian dan pembahasan adalah (1) Seharusnya Konsumen secara jujur dan terbuka pada saat transaksi pengiriman barang. (2) Adanya mekanisme/prosedur pengiriman barang yang melindungi para pihak sebagai bentuk tindakan preventif sebelum terjadi sengketa. Semisal pembungkusan barang ditempat atau pada saat transaksi pengiriman barang dihadapan petugas kantor Pos.

Abstract

The law correlation between goods shipping service company Pos Express and the consumers made a bond between them. The base of this bond was the agreement between PT Pos Indonesia with the consumers where they had rights and obligations that should be obeyed. The research method which was used in this research was descriptive qualitative research by using juridical-sociological. The method of collecting data which was used were interview, observation, documentation, and literature research. The technique of data validation test was Triangulation. The technique of analyzing data were data collecting, data education, data presentation, and conclusion drawing. The result and discussion of this research were (1) There were 3 obstacles occurred in carrying out the goods shipping service: from PT Pos Indonesia (Persero), they were employees dereliction and technical problem in transportation and technology; from the consumers, there were some customers with bad behaviour, unclear address, and also another unclear rules. (2) the protection toward bussiness doer upon consumers' bad behaviour of goods shipping service was UU no.38 year 2009 about Postage and also UU no.8 year 1999 about consumer protection, receipt, goods shipping SOP. Some legal dispute between bussiness doer and the consumer, in this case PT Pos Indonesia with its consumer, keep rising although some rules applied. This rule gives some repressive protection instead of preventive which could give some protection without any legal dispute. The suggestion the writer can give are (1) Consumer should be honest and open in the shipping transaction. (2) There should be an agreement of goods shipping which protect the parties as a preventive action of legal dispute like by the time package system or when goods shipping transactionng.

© 2013 Universitas Negeri Semarang

ISSN 2252-6536

 Alamat korespondensi:

Gedung C4 Lantai 1 FH Unnes

Kampus Sekaran, Gunung Pati, Semarang, 50229

E-mail: jujunitata@yahoo.com

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maju dengan pesatnya, hal ini juga disertai dengan banyaknya kebutuhan yang dibutuhkan oleh manusia baik itu yang bersifat primer atau yang bersifat sekunder dan semuanya itu manusia membutuhkannya dengan cepat guna untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Bidang jasa merupakan bidang yang menawarkan pelayanan yang mementingkan membantu Konsumen dalam berbagai hal.

Jasa pengiriman sangat membantu mengirimkan benda kepada seseorang. Jaraknya memang sangat jauh, atau tidak begitu jauh, yang pasti perusahaan pengiriman memiliki andil dalam sampainya benda yang dikirim kepada yang dituju atau yang dimaksud.

Sehubungan dengan hal itu sekarang banyak berdiri penyedia jasa pengiriman barang seperti yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) yang memberikan jasa pengiriman barang kepada para masyarakat Indonesia. Fungsi dari penyedia jasa pengiriman barang tersebut adalah memindahkan barang dari tempat satu ketempat yang lain dengan maksud meningkatkan daya guna dan nilai.

Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan kepada Konsumen jasa pada PT. Pos Indonesia (Persero) yang menggunakan jasa pengiriman barang adalah selalu berusaha mengutamakan kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasanya. Sebagai penyedia jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai tanggung jawab yaitu mengirimkan barang dan menjaga keselamatan barang yang akan dikirim, mulai pada saat barang itu diterima sampai diserahkan kepada pengguna jasa. Maka dari itu, PT. Pos Indonesia (Persero) wajib menjalankan tanggung jawabnya secara tepat, sehingga tidak merugikan Konsumen. (www.Posindonesia.co.id)

Adanya hubungan hukum antara perusahaan penyedia jasa pengiriman barang Pos Express dengan masyarakat pengguna jasa tersebut, maka terjadi suatu perikatan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Perikatan tersebut didasarkan oleh adanya perjanjian antara PT. Pos Indonesia (Persero) dengan Konsumen. Selain itu,

masing-masing pihak juga memiliki hak dan kewajiban, dimana hak dan kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 4 sampai Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Oleh karena itu dengan adanya Undang-Undang tersebut, maka hak dan kewajiban baik itu bagi Konsumen pengguna jasa atau Pelaku Usaha penyedia jasa tersebut bisa terlindungi dengan menetapkan aspek standar sekuriti dan keamanan pada saat pengiriman, standar perlindungan Konsumen, standar pengawasan dan penyelesaian sengketa. Baik yang menyangkut tentang kedudukan, hak dan kewajiban nasabah selaku Konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang yang lain.

Permasalahan yang sering muncul adalah bagaimanakah keterlambatan barang konsumen yang datang tidak tepat waktu dan ru-sak pada jasa pengiriman, dan bagaimana upaya penyelesaian yang ditempuh oleh konsumen sebagai pihak yang dirugikan. Permasalahan tersebut merupakan masalah yang dihadapi konsumen pada masa setelah transaksi terjadi dari peristiwa di atas, hal tersebut ada yang tercatat pada pihak yang berwenang, tetapi banyak yang hilang begitu saja. Hal ini terjadi karena faktor budaya lebih suka menghindari konflik dari konsumen Indonesia. Padahal sesungguhnya setiap perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain dapat dimintakan pertanggungjawaan dari pelakunya.

Berbagai transaksi barang/jasa, dapat menimbulkan peristiwa lain yaitu berupa masalah antara para pihak tersebut, pihak yang berkewajiban menyerahkan barang atau menyelenggarakan jasa tidak melakukan atau jika melakukannya tidak sesuai dengan mutu, jumlah serta lain-lain kualifikasi sebagaimana yang telah disepakati, yang seharusnya atau sepatutnya diharapkan dari jenis barang/jasa tersebut. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam pasal 19 ayat (1) dinyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung-jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Berdasarkan hal tersebut, maka adanya produk barang/jasa yang

cacat bukan merupakan satu satunya dasar tanggungjawab pe-laku usaha, hal ini berarti bahwa tanggung-jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah (1) Apakah hambatan-hambatan yang terjadi dalam penyelenggaraan jasa pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero), (2) Bagaimana perlindungan terhadap Pelaku Usaha atas tindakan Konsumen pengguna Jasa Pengiriman Barang yang tidak beritikad baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Dengan pendekatan penelitian kualitatif akan memberikan data awal yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala lainnya dengan maksud memperoleh data untuk membantu penulisan skripsi ini. Spesifikasi penelitian, Pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian secara yuridis sosiologis, yang dalam perkembangan dalam rangka kajian *sociologi of law* dimanfaatkan untuk menganalisis dan memberikan jawaban untuk mengaktifitaskan bekerjanya seluruh struktur institusional hukum (Sunggono 1997:73).

Sumber data, penulis menggunakan sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan metode wawancara pengamatan dan pencatatan data sebagai dokumen dan *record* di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Semarang. Data sekunder adalah sumber data dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan sebagainya yang memiliki hubungan yang relevan dengan perlindungan terhadap Pelaku Usaha jasa pengiriman surat dan barang (studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Semarang).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan oleh penulis mendapatkan hasil bahwa tidak selamanya PT. Pos Indonesia (Persero) selaku Pelaku Usaha yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan jasa pengiriman barang. Adapun Konsumen juga kadang melakukan kesalahan atau kelalaian saat

penyelenggaraan pengiriman barang. Dimana Konsumen yang kurang mengerti dan memahami segala ketentuan/aturan dan pelayanan yang diselenggarakan PT. Pos Indonesia (Persero) selaku penyelenggara jasa pengiriman barang. Konsumen yang keberadaan sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan Pelaku Usaha jasa pengiriman barang melakukan kegiatan pengiriman barang dengan cara se efektif mungkin agar dapat mencapai Konsumen yang sangat majemuk.

Dalam penyelenggaraan pengiriman barang PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki hambatan-hambatan. Hambatan-hambatan yang dialami tersebut antara lain:

a) Hambatan dari pihak PT. Pos Indonesia (Persero)

1) Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) salah satunya adalah *packing*. Pada saat *packing*, atau saat pengecekan ulang, kemungkinan kesalahan dapat terjadi. Misalnya dalam *packing*, karyawan yang bertugas ada kemungkinan memasukkan nomor resi ke komputer salah atau memasukkan nama atau jenis barang ada kesalahan, sehingga hal ini dimungkinkan terjadi.

Apabila seorang karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) melakukan kesalahan, dia akan mendapat teguran lisan terlebih dahulu, kemudian baru diberlakukan Surat Peringatan I (SP I), Surat Peringatan 2 (SP 2), dan Surat Peringatan (SP 3) (Pemecatan). Tetapi jika yang dilakukan adalah kesalahan yang berhubungan dengan keuangan, maka dapat langsung dilakukan pemecatan.

2) Transportasi

Sarana transportasi pada PT. Pos Indonesia (Persero) adalah darat, air, dan udara. Dalam pengiriman barang, transportasi yang memadai sangat penting, sehingga apabila transportasi yang digunakan kurang layak jalan atau secara mendadak mengalami kerusakan, maka hal ini dapat menghambat proses pengiriman paket.

3) Teknologi

Teknologi pada saat sekarang ini, sangat penting bagi perkembangan untuk menunjang suatu manajemen dalam perusahaan. Komputer dengan dilengkapi program yang menunjang penyelenggaraan jasa pengiriman barang dalam pengecekan barang di PT. Pos Indonesia (Persero)

menjadi faktor penting. Apabila komputer mengalami kerusakan, maka menghambat proses pengiriman barang ke Penerima.

Ketiga hal diatas diatur dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos pada Pasal 28, yaitu:

“Pengguna layanan Pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

- a. Kehilangan kiriman;
- b. Kerusakan isi paket;
- c. Keterlambatan kiriman; atau
- d. Ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.”

Dan bentuk-bentuk pertanggung jawaban Pelaku Usaha akan hal itu tercantum dalam Pasal 19 Bab VI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang meliputi:

1. Pelaku Usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian Konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila Pelaku Usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan Konsumen.

Dari hasil penelitian penulis dapat diketahui para pihak yaitu Pelaku Usaha dalam hal ini PT. Pos Indonesia (Persero) dan Konsumen yang tidak melakukan/memenuhi peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian dalam melakukan transaksi penyelenggaraan pengiriman barang.

Adanya hambatan-hambatan yang terjadi dalam penyelenggaraan jasa pengiriman barang

yang dilakukan oleh Konsumen yang tidak beritikad baik, maka diperlukan perlindungan bagi PT. Pos Indonesia (Persero) selaku Pelaku Usaha jasa pengiriman barang untuk menjamin pelayanan yang telah diberikan. Perilaku Konsumen yang tidak beritikad baik itu diantaranya, tidak mau menggunakan asuransi, keengganan Konsumen memberikan keterangan yang benar mengenai isi paket, tidak menyimpan bukti pengiriman atau Resi dan alamat penerima atau Konsumen tidak jelas. Adapun masalah-masalah yang timbul akibat Konsumen yang kurang beritikad baik yaitu keterlambatan pengantaran, rusaknya barang yang dikirim, susahny melacak dan mencari kembali barang yang belum sampai ke tujuan pengiriman karena Konsumen yang tidak menyimpan resi pengiriman. Kebanyakan dari Konsumen juga tidak memperhatikan dan tidak peduli atas informasi dan ketentuan/ atauran yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) selaku Pelaku Usaha jasa pengiriman barang. Sehingga Konsumen tidak tahu akan himbauan dan larangan yang telah diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero).

Hal yang terpenting dalam memberikan perlindungan kepada PT. Pos Indonesia (Persero) selaku Pelaku Usaha adalah melalui peraturan perundang-undangan sehingga perlu melengkapi ketentuan peraturan perundang-undangan bidang perlindungan Pelaku Usaha. Munculnya Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan langkah pertama untuk memberikan perlindungan terhadap Konsumen dan juga Pelaku Usaha. Dan sebagai payung hukum bagi Pelaku Usaha dalam menjalankan usahanya dalam hal ini PT. Pos Indonesia (Persero).

Adanya hubungan hukum antara Pelaku Usaha jasa pengiriman barang dengan masyarakat pengguna jasa tersebut, maka terjadi suatu perikatan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Perikatan tersebut didasarkan oleh adanya perjanjian antara PT. Pos Indonesia (Persero) dengan Konsumen.

Permasalahan yang dihadapi PT. Pos Indonesia (Persero) selaku Pelaku Usaha jasa pengiriman barang, tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang dan/atau jasa tetapi jauh lebih kompleks dari itu yaitu menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah maupun Konsumen sendiri tentang

pentingnya perlindungan Pelaku Usaha. Pelaku Usaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak Konsumen yakni memproduksi barang dan/atau jasa yang berkualitas, aman digunakan serta mengikuti standar yang berlaku.

Kepuasan Konsumen diukur dari tanggung jawab Pelaku Usaha sebagai penyedia jasa pelayanan pengiriman barang, yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada Konsumen, menjamin kerahasiaan isi atas setiap informasi yang dikirim dan penyampaian surat dan barang kepada setiap alamat sesuai dengan jadwal yang diinginkan.

Tidak hanya itu kepuasan Konsumen sebagai pengguna jasa layanan pengiriman surat dan barang juga diukur dari ketaatan PT. Pos Indonesia (Persero) memenuhi ganti rugi kepada Konsumen manakala surat dan barang yang dikirim hilang, rusak, atau terlambat. Ketidakpedulian Konsumen atas informasi yang telah diberikan oleh pihak penyedia jasa yaitu Pelaku Usaha menyebabkan terganggunya pelayanan dalam pengiriman barang. Dan Konsumen yang tidak beritikad baik dalam transaksi pengiriman barang dapat menjadikan pengiriman barang jadi terhambat.

Di sini PT. Pos Indonesia (Persero) selaku Pelaku Usaha jasa pengiriman barang tidak cukup menginformasikan ketentuan tersebut kepada Konsumen, tetapi juga harus diinformasikan kepada Konsumen bagaimana mekanisme penyelesaian pengaduan Konsumen. Dan begitu pula dengan Konsumen pengguna jasa pengiriman barang harus juga beritikad baik untuk mengetahui segala aturan dan ketentuan-ketentuan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) selaku Pelaku Usaha jasa pengiriman barang.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Perjanjian yang tertuang dalam Resi dan SOP sudah mengatur mengenai hak Pelaku Usaha dan telah memberikan perlindungan terhadap Pelaku Usaha. Namun dalam prakteknya masih ada Konsumen yang tidak beritikad baik yaitu adanya Konsumen jasa pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) yang tidak mau menggunakan asuransi, keengganan Konsumen memberikan keterangan yang benar mengenai isi paket, dan Konsumen

yang tidak menyimpan bukti pengiriman atau Resi pengiriman.

Payung hukum sudah mengatur tetapi masih bisa memberikan peluang terjadinya sengketa antara Pelaku Usaha dalam hal ini PT. Pos Indonesia (Persero) dengan Konsumen. Isi dari peraturan tersebut hanya memberikan perlindungan setelah adanya sengketa, sedang sebelum adanya sengketa belum ada peraturan yang mengaturnya. Dimana Konsumen bisa melakukan perbuatan yang merupakan tindakan Konsumen yang tidak beritikad baik. Pelaku Usaha dalam hal ini PT. Pos Indonesia (Persero) kurang mendapatkan perlindungan dalam bentuk rasa nyaman dan aman pada saat penyelenggaraan pengiriman barang. Perlunya suatu aturan yang bersifat preventif untuk memberikan perlindungan lebih awal bagi PT. Pos Indonesia (Persero) selaku Pelaku Usaha agar meminimalisir terjadinya sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha.

SIMPULAN

Penyelenggaraan pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki hambatan dalam pelayanannya. Adapun hambatan yang dialami ada (3) tiga, yaitu hambatan dari pihak PT. Pos Indonesia (Persero) sendiri, hambatan dari pihak Konsumen dan hambatan-hambatan lain. Hambatanr dari pihak PT. Pos Indonesia (Persero) dalam penyelenggaraan pengiriman kebanyakan terjadi akibat kesalahan teknis, diantaranya dari SDM (Sumber Daya Manusia)/ karyawan yang lalai dalam melakukan pekerjaannya, kerusakan teknis dalam transportasi dan teknologi. Adapun hambatan dari Konsumen adalah Konsumen yang tidak mau menggunakan asuransi, keengganan Konsumen memberikan keterangan yang benar mengenai isi paket dan Konsumen yang tidak menyimpan bukti pengiriman atau Resi pengiriman. Dan hambatan-hambatan lain seperti alamat penerima atau Konsumen tidak jelas, juga tumpang tindih antara peraturan perundang-undangan yang satu dengan yang lain, sehingga Pelaku Usaha mengalami hambatan dalam melakukan perlindungan hukum, karena merasa bingung akan menggunakan payung hukum yang mana.

Pelaksanaan perlindungan terhadap Pelaku Usaha atas tindakan Konsumen pengguna jasa pengiriman barang yang tidak beritikad baik pada prakteknya belum berjalan dengan baik. Seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Perjanjian yang tertuang dalam Resi dan SOP pada transaksi penyelenggaraan jasa pengiriman barang. Adanya payung hukum untuk memberikan perlindungan terhadap Pelaku Usaha belum bisa melindungi Pelaku Usaha dalam hal ini PT. Pos Indonesia (Persero) secara maksimal karena Konsumen yang tidak beritikad baik masih mempunyai cela untuk menciderai Pelaku Usaha dan tidak dapat dideteksi. Karena payung hukum hanya memberikan perlindungan secara represif sedangkan bentuk perlindungan preventif akan mampu memberikan perlindungan tanpa harus adanya sengketa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers
- Ahmadi Miru. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers
- Az. Nasution. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: CV. Triarga Utama
- Drs. M. Sadar, MH, Prof. Moh. Taufik Makarao, SH, MH, Habloel Maward, SH. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jakarta Barat: Permata Puri Media
- I Ketut Artadi & I Dewa Nyoman Rai Asmara Putra. 2010. *Implementasi Ketentuan-Ketentuan Hukum Perjanjian Kedalam Perancangan Kontrak*. Denpasar-Bali: Udayana University Press
- Janus Sidabalok. 2010. *Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Kartini, Kartono, 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- N.H.T Siahaan. 2005. *Hukum Konsumen*. Jakarta: Panta Rei
- R. Soetomo Prawirohamidjojo dan Marthalena Pohan. 1984. *Hukum perikatan*. Surabaya: Bina Ilmu
- Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo
- Soekanto, S Dan Abdurrahman. 1997. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineke Cipta
- Soekanto, S. 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press
- Strauss, Anselm Dan Juliet Corbin. 2003. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermedia
- Sudaryatmo. 1996. *Masalah Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Sunggono, Bambang. 1997. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Pradya Paramitha
- Tri Siwi Kristiyanti, Celina. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Widjaja, Gunawan dan dan Ahmad Yani. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Drawan, Hasyim. 2012. Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hak Konsumen Di PT. Citra Van Titipan Kilat Cabang Samarinda Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Socioscientia Kopertis Wilayah XI Kalimantan*. Volume 4 nomor 1. 2 (12): 1-54
- <http://www.posindonesia.co.id/index.php/profil-perusahaan/sejarah-pose>
- <http://aishkhuw.blogspot.com/2010/10/prinsip-tanggung-jawab-pengangkut-dalam.html>
- <http://akubukanmanusiapurba.blogspot.com/2010/07/peperlindungan-hukum-bagi-pengguna-jasa.html>
- Kitab Undang Undang Hukum Dagang
- Kitab Undang Undang Hukum Perdata
- Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos