

Perlindungan Konsumen Pemilik Barang Atas Kerugian yang Dialami Akibat Terbakarnya Gudang Ekspedisi JNE Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Nailla Rahma

Fakultas Hukum, Universitas Padjadjaran
Email Korespondensi: nailla19001@mail.unpad.ac.id

Sudaryat

Fakultas Hukum, Universitas Padjadjaran

Deviana Yuanitasari

Fakultas Hukum, Universitas Padjadjaran

***Abstract.** The case of the burning of the JNE Cimanggis storage branch warehouse, Depok is the focus of this research. After the fire incident, JNE issued a statement of commitment to carry out a compensation process for affected customer goods, which also included damage to property in the surrounding community. This research identifies that consumers who experience losses have the option to file a lawsuit, either through litigation or non-litigation. The litigation process involves filing a lawsuit in civil court, while non-litigation includes an out-of-court approach with the aim of reaching a mutually beneficial agreement. Legal norms in consumer protection function as a legal framework for assessing violations of consumer rights. Although it is hoped to provide a solution, in practice, there are gaps and confusion regarding the implementation of the law, especially when the courts are involved in examining cases that challenge the decisions of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), due to aspects of the Civil Procedure Law. Apart from completing non-litigation settlements, consumers can also file a Class Action lawsuit with the court. Class Action is a legal development in Indonesia that allows people to submit or defend their rights collectively through representatives. The results of this research reflect the complexity in guaranteeing the rights of consumers who own goods who suffered losses due to the fire in the shipping warehouse, by emphasizing resistance in the implementation of consumer protection laws and the importance of alternative solutions, including Class Action lawsuits.*

Keywords: Consumers, Consumer Protection, Expedition Services, JNE

Abstrak. Kasus terbakarnya Gudang penyimpanan cabang JNE Cimanggis, Depok menjadi fokus penelitian ini. Setelah peristiwa kebakaran, JNE mengeluarkan pernyataan komitmen untuk melakukan proses ganti rugi terhadap barang-barang kiriman pelanggan yang terdampak, yang juga mencakup kerusakan terhadap properti masyarakat sekitar. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa konsumen yang mengalami kerugian memiliki opsi untuk mengajukan gugatan, baik melalui proses litigasi maupun non-litigasi. Proses litigasi melibatkan pengajuan gugatan ke pengadilan perdata, sementara non-litigasi mencakup pendekatan di luar pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Norma hukum dalam perlindungan konsumen berfungsi sebagai kerangka hukum untuk menilai pelanggaran hak-hak konsumen. Meskipun diharapkan memberikan solusi, dalam praktiknya, terdapat ketimpangan dan kebingungan terkait pelaksanaan undang-undang, terutama saat pengadilan terlibat dalam memeriksa kasus yang menentang keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), disebabkan oleh aspek-aspek Hukum Acara Perdata. Selain penyelesaian sengketa secara non-litigasi, konsumen juga dapat melakukan gugatan *Class Action* kepada pengadilan. Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*) adalah perkembangan hukum di Indonesia yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan atau mempertahankan hak-hak mereka secara kolektif melalui perwakilan. Hasil penelitian ini mencerminkan kompleksitas dalam mengamankan hak-hak konsumen pemilik barang yang mengalami kerugian akibat terbakarnya gudang ekspedisi, dengan menyoroti tantangan dalam pelaksanaan undang-undang perlindungan konsumen dan pentingnya alternatif penyelesaian sengketa, termasuk gugatan *Class Action*.

Received Agustus 30, 2023; Revised September 02, 2023; Accepted Oktober 17, 2023

*Nailla Rahma, nailla19001@mail.unpad.ac.id

Kata kunci: Konsumen, Perlindungan Konsumen, Jasa Ekspedisi, JNE

LATAR BELAKANG

Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi hal yang cukup menarik atensi banyak orang sejak berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) tepatnya pada tanggal 11 Mei 1973 (Shidarta, 2000). Di Amerika Serikat sendiri, mengenai perlindungan konsumen ini sudah berkembang sangat pesat pada tahun 1960-1970an bahkan menjadi objek kajian baik itu di bidang ekonomi, sosial, politik, dan hukum (Celina, 2008).

Berbeda dengan Indonesia, walaupun organisasi-organisasi sudah berdiri sejak tahun 1970an seperti YLKI dan juga ada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) yang berdiri pada bulan Februari 1988, pada saat itu belum ada sebuah aturan atau produk hukum yang mengatur secara eksplisit mengenai perlindungan konsumen itu sendiri (Celina, 2008). Sehingga, apabila seorang konsumen mengalami sebuah kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha maupun pihak lain dan begitu sebaliknya, akan sulit untuk mendapatkan haknya dengan baik dan juga sulit untuk melakukan tuntutan karena tidak adanya dasar hukum yang melandasi.

Dibutuhkannya sebuah peraturan perundang-undangan dalam perlindungan konsumen didasarkan pada sistem perekonomian Indonesia yang masih menempatkan posisi konsumen pada keadaan yang cukup memprihatinkan sejak kemerdekaan Indonesia. Karena, pada saat itu peraturan perundang-undangan hanya mengakui tiga subjek dalam perekonomian nasional, yakni Badan Usaha Milik Negara, Perusahaan Swasta, dan Koperasi. Hal inilah yang menyebabkan posisi konsumen seolah-olah tidak memiliki hak untuk diprioritaskan.

Pemerintahan lebih memperhatikan dan fokus terhadap perusahaan swasta untuk menggerakkan perekonomian di Indonesia pada masa orde baru. Dengan ini juga, pada masa itu pemerintah terkesan lebih melindungi pelaku usaha dibandingkan dengan melindungi hak-hak konsumen. Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan pada masa orde baru pun cenderung membuat risiko dan peluang para pelaku usaha untuk mengabaikan hak-hak para konsumen tanpa mendapatkan sanksi hukum. Seperti misalnya, pelaku usaha dengan bebas memproduksi suatu barang atau makanan tanpa memperhatikan standar pembuatan yang berlaku, pelaku tidak memiliki kewajiban yang mengharuskan

melakukan ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian akibat produk-produk yang tidak berkualitas (Hamid,2007).

Ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak-hak yang diatur diluar ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat pula hak-hak dasar umum yang diakui secara internasional. Hak-hak tersebut pertama kali disuarakan oleh John F. Kennedy, Presiden Amerika Serikat (AS), pada tanggal 15 Maret 1962 melalui "*A special Message for the Protection of Consumer Interest*" yang lebih dikenal dengan "*Declaration of Consumer Right*". Dalam literatur umumnya disebut "empat hak dasar konsumen" (*the four consumer basic rights*).

Mengacu pada kedudukan konsumen yang lemah untuk mendapatkan perlindungan hukum, pada dasarnya terdapat beberapa alasan yang mendasari, seperti halnya perangkat hukum yang dinilai masih belum bisa memberikan rasa aman dan melindungi kepentingan para konsumen. Begitu pun dengan penegakan hukum yang pada saat itu dinilai masih kurang tegas. Selain itu, mayoritas dari pelaku usaha masih memiliki pola pikir *money oriented* tanpa mementingkan keselamatan dan kenyamanan konsumen.

Maka, berdasarkan hal itu untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dari tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh pelaku usaha yang sebenarnya sudah tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang memiliki frasa melindungi segenap bangsa Indonesia, yang dapat diartikan juga untuk melindungi konsumen. Lahirlah Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disahkan pada tanggal 20 April 1999 dan berlaku efektif satu tahun kemudian. Disahkannya UUPK ini juga mendapat dorongan yang kuat dari dunia internasional setelah Indonesia mengesahkan UU No. 7 tahun 1994 tentang *Agreement Establishing the World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia) maka memang sudah seharusnya Indonesia mengikuti standar hukum yang berlaku dan juga dapat diterima luas oleh semua negara anggota WTO.

Mengacu pada konsideran huruf c UUPK yang menyatakan bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari adanya proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian mutu, jumlah, keamanan barang dan/atau jasa. Untuk merealisasikan hal tersebut maka harus ada

pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah atau komponen pengawasan lainnya yang diberikan kewenangan melalui peraturan perundang-undangan terhadap pelaku usaha dalam menjalankan usaha/bisnisnya (Hamid, 2017).

Hadirnya UUPK ini memberikan kepastian hukum bagi perlindungan konsumen serta menyadarkan pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan yang diberikan terhadap konsumen, maka dengan hal ini secara tidak langsung mendorong pelaku usaha untuk memiliki sikap jujur dan juga bertanggung jawab dalam melakukan usahanya serta menjamin keselamatan dan kenyamanan para konsumen. Selain itu juga, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, Kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Mengacu pada data yang dimiliki oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) kerugian yang dialami oleh konsumen hingga tertanggal 22 Juli 2021 mencapai angka Rp. 1,06 triliun. Dimana kategori pengaduan paling tinggi terjadi pada jasa keuangan dengan jumlah 2.050 kasus, jasa *e-commerce* dengan jumlah 364 kasus, perumahan dengan jumlah 145 kasus, jasa telekomunikasi dengan jumlah 36 kasus dan jasa transportasi dengan jumlah 20 kasus (Azzura, 2021). Lalu pada tahun 2022, Kementerian Perdagangan melalui Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN) menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada seluruh konsumen Indonesia. Ditjen PKTN mencatat, 3.692 pengaduan konsumen dilayani pada semester I-2022. Sebanyak 86,1 persen atau 3.181 pengaduan berasal dari sektor niaga elektronik (*e-commerce*). Pengaduan di sektor niaga elektronik meliputi sektor makanan dan minuman; jasa keuangan; jasa transportasi; pariwisata; dan elektronik/kendaraan bermotor. Adapun jenis pengaduan antara lain pembelian barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau rusak; barang tidak diterima konsumen; pembatalan sepihak oleh pelaku usaha; waktu kedatangan barang tidak sesuai yang dijanjikan; pengembalian dana (*refund*), menambah (*top up*) saldo, serta penggunaan aplikasi platform/media sosial (Kementerian Perdagangan RI, Semester Pertama di 2022).

Hal ini serupa dengan konsumen yang mengalami kerugian akibat rusak dan hilangnya barang yang diakibatkan oleh terbakarnya gedung ekspedisi harus mendapatkan perlindungan hukum agar dapat menuntut hak-haknya. Kasus yang akan

penulis ambil disini merupakan kasus terbakarnya sebuah gedung ekspedisi di salah satu kota dengan kronologi sebagai berikut:

Terbakarnya salah satu Gudang PT Tiki Jalu Nugara Ekakurir (selanjutnya disebut sebagai JNE) yang juga berfungsi sebagai *warehouse* dari beberapa *brand* Indonesia antara lain Eiger, Rose All Day, Elhus, Pyopp Barefoot Footwear, dan Taka Craft yang berada di Kota Depok, tepatnya berada di Jalan Pekapuran, Curug, Cimanggis, Kota Depok yang terjadi pada hari Senin, tanggal 12 September 2022 sekitar pukul 04.10 WIB mengakibatkan hangusnya ratusan paket milik konsumen dengan kerugian yang ditaksir hingga mencapai Rp. 50 Miliar (Mutiasari, 2022).

Warga disekitar TKP memberikan kesaksian bahwa suara ledakan-ledakan kecil sudah mulai terdengar dari pukul 03.30 WIB selanjutnya ledakan semakin membesar sehingga memicu warga keluar dari rumah untuk mengetahui apa yang terjadi. Menurut kesaksian warga, kobaran api berasal dari gedung sebelah kiri yakni Gudang JNE hingga akhirnya merambat sampai membakar seluruh bangunan (Mutiasari, 2022)

Kepala Bidang Pengendalian Operasional Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok Welman Naipospos mengatakan bahwa kebakaran dilaporkan sekitar pukul 04.51 WIB, hingga akhirnya api berhasil dipadamkan pada pukul 08.57 WIB. Dugaan sementara penyebab kebakaran terjadi ini dipicu akibat adanya korsleting listrik yang berada di area Gudang. Namun dugaan tersebut masih dalam proses penelusuran, dugaan lain mengatakan bahwa kebakaran ini berasal dari Gudang penyimpanan Eiger.

Kebakaran gedung JNE ini sudah dipastikan tidak ada korban jiwa, namun dengan terjadinya kebakaran ini menimbulkan kerugian besar bagi sejumlah brand yang sudah disebutkan sebelumnya yang menggunakan jasa *warehouse* tersebut. Hingga saat ini belum ada keterangan lebih lanjut dari kepolisian terkait penyebab pasti dari kebakaran tersebut. Setidaknya ada lima orang saksi yang diperiksa. Pihak JNE melalui akun sosial medianya memberikan pernyataan permintaan maaf bagi para konsumen yang dirugikan akibat hangusnya barang dan berkomitmen untuk melakukan ganti rugi (*refund*) kepada para konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tulisan ini bertujuan untuk menganalisis diantaranya pertama, bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) kepada para konsumen akibat kerugian yang diakibatkan oleh

terbakarnya gedung ekspedisi JNE. Kedua, selaku konsumen, apa tindakan hukum yang tepat dalam upaya pemberian perlindungan konsumen akibat terbakarnya gedung ekspedisi JNE. Topik ini sangat menarik untuk dianalisis lebih lanjut, mengingat besarnya peluang terjadi peristiwa yang sama di kehidupan sehari-hari yang pada akhirnya akan merugikan masyarakat selaku konsumen masif. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi dan pemahaman bagi masyarakat terkait dengan pentingnya perlindungan konsumen diberbagai sektor dan dapat mengajukan tindakan hukum yang tepat guna mendapatkan ganti rugi yang adil dan setimpal.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang penulis lakukan menggunakan metode yuridis normatif yang memiliki cara kerja yaitu mengulas berbagai asas ataupun doktrin ilmu hukum. Pendekatan yuridis normatif memiliki sifat teoritis rasional yang berakibat pengungkapannya terikat pada persyaratan logika deduktif dengan memperhitungkan ketepatan, kecermatan, dan kejelasan. (Ali, 2014, hlm. 24.)

Spesifikasi penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif analitis yang merupakan penelitian dengan tujuan memberi data yang jelas dan komprehensif mengenai manusia, keadaan, atau gejala lain beserta analisis yang dilakukan sebagai penelitian hukum normatif (Soekanto, 2014. hlm. 10.) Adapun, penelitian ini akan berfokus pada perlindungan konsumen terhadap kerugian yang dialami akibat terbakarnya gedung ekspedisi JNE. Analisis yang dirancang oleh penulis akan berkorelasi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan fakta hukum. Analisis tersebut sebagai dasar dalam menjawab permasalahan pemberian perlindungan konsumen. Analisis ini melewati berbagai tahapan seperti identifikasi teori, peraturan perundang-undangan, fakta hukum dan mengumpulkan bahan hukum dan non hukum serta mengeliminasi masalah yang tidak berkaitan dengan penelitian ini. Sehingga dapat menarik jawaban akan permasalahan perlindungan konsumen yang diberikan terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat terbakarnya gedung ekspedisi JNE.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jasa ekspedisi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu aktivitas atau kegiatan pengiriman barang atau bisa diartikan juga sebagai perusahaan pengiriman barang. Menurut PER-178/PJ/2006 yang mengacu pada Keputusan Menteri Perhubungan No.KM/10 Tahun 1988 tentang Jasa Pengurusan Transportasi, jasa ekspedisi dapat diartikan sebagai usaha untuk mewakili kepentingan pemilik barang dalam mengurus semua kegiatan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang. Kegiatan selama ekspedisi berlangsung ini mencakup: penerimaan, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan pengukuran, penimbangan, penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, dan klaim asuransi. Sedangkan, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan suatu perusahaan yang salah satu kegiatannya adalah memberikan jasa pengantaran/pengiriman dokumen dan/atau barang.

Beberapa ahli juga memberikan pendapatnya terkait definisi jasa ekspedisi, sebagai berikut:

1. Donald Walters, menyatakan bahwa ekspedisi merupakan fungsi yang melibatkan perpindahan dan penyimpanan material dalam perjalanannya dari pengiriman awal, melalui rantai pasok sampai ke pelanggan akhir.
2. Sondang P Siagian, menyatakan bahwa ekspedisi merupakan bentuk dari keseluruhan alat, barang dan saran yang diperlukan dan digunakan oleh seseorang.
3. Mulyadi, menyatakan bahwa ekspedisi merupakan suatu kegiatan mengirim barang dikarenakan adanya penjualan barang dagang.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan di atas, maka dapat penulis simpulkan bahwa jasa ekspedisi merupakan suatu jasa yang bergerak dibidang pengiriman barang, bertugas untuk mengirimkan barang dengan aman sampai berada ditangan konsumen, pengiriman barang dapat dilakukan melalui transportasi darat, laut, maupun udara.

Perlindungan konsumen dalam hukum positif Indonesia diatur secara eksplisit dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, secara umum pada dasarnya pemberian perlindungan hukum kepada konsumen sudah tercantum dalam ketentuan Pasal 28G ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.”

Ketentuan ini menjelaskan bahwa setiap warga negara Indonesia berhak untuk mendapatkan perlindungan terhadap segala harta benda yang berada di bawah kekuasaannya yang mana relevan dengan kasus yang penulis bahas, dimana objek permasalahan yang terdapat dalam kasus adalah berupa paket (barang) milik para konsumen.

Selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berikut beberapa peraturan perundang-undangan yang dapat menjadi dasar hukum bagi konsumen untuk mengajukan perlindungan:

1. Undang Undang No. 5 tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Usaha Tidak Sehat.
2. Undang Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
3. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
4. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota
5. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795 /DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.
8. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
9. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/KEP/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, dan Kota Medan.

Dengan diundang-undangkannya masalah perlindungan konsumen, dimungkinkan dilakukannya pembuktian terbalik jika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen yang merasa haknya dilanggar bisa mengadakan dan memproses perkaranya secara hukum di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

Bentuk Tanggung Jawab PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Terhadap Kerusakan Barang Milik Konsumen

Tanggung jawab pelaku usaha yang dalam hal ini adalah JNE apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen, diatur dalam ketentuan Pasal 19 UUPK, tanggung jawab tersebut meliputi:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang dan atau jasa pemberian santunan yang dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
- d. 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
- e. Ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Selanjutnya, mengacu pada Syarat Standar Pengiriman yang dimiliki oleh JNE pada point 9 mengenai ganti rugi, dalam ketentuan tersebut dijelaskan bahwa:

- a. 9.1. JNE bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Pengirim akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang timbul akibat kelalaian JNE.
- b. 9.2. Tanpa mengesampingkan ketentuan lainnya yang diatur dalam SSP, JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang

timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan dan kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan pengawasan JNE atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk atas kerusakan akibat keadaan kahar dan sebab lainnya yang terjadi diluar kemampuan JNE.

- c. 9.3. Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE, paling tinggi 10 (sepuluh) kali Tarif Pengiriman untuk pengiriman domestik atau paling tinggi 100 USD untuk pengiriman Internasional kecuali Kiriman yang diasuransikan.
- d. 9.4. Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan Kiriman hanya dapat diberikan kepada pengguna layanan YES dan/atau *Super Speed*.
- e. 9.5. Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan Kiriman dengan menggunakan layanan YES dan/atau *Super Speed* dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE adalah berupa pengembalian Tarif Pengiriman kepada Pengirim.

Sementara itu, masih terkait ganti rugi, merujuk bunyi Pasal 468 KUHD pun menyebutkan: “Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya.”

Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau rusaknya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Pengangkut atau ekspeditor juga bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali ia dapat membuktikan bahwa keterlambatan itu merupakan akibat dari suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindarinya.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah konsep tanggung jawab yang subjektif, di mana tanggung jawab ini ditentukan oleh perilaku produsen. Sifat subjektifitas muncul ketika seseorang bertindak dengan hati-hati untuk mencegah kerugian bagi konsumen. Berdasarkan teori ini, kelalaian produsen yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen menjadi faktor utama dalam menentukan hak konsumen untuk mengajukan tuntutan dan klaim ganti rugi kepada produsen.

Pada kasus terbakarnya Gudang penyimpanan JNE cabang Cimanggis, Depok yang menjadi objek penelitian yang dilakukan oleh penulis, dalam hal ini setelah terjadinya kebakaran pihak JNE memberikan pernyataan yang mengatakan “JNE berkomitmen akan melakukan proses ganti rugi terhadap barang-barang kiriman pelanggan yang terdampak akibat musibah ini” pernyataan ini dikeluarkan oleh Head of Media Relation JNE Express Kurnia Nugraha. Selain itu juga, JNE berkomitmen akan bertanggung jawab mengganti kerugian terhadap masyarakat sekitar yang terdampak seperti kerusakan terhadap rumah-rumah warga yang berada di sekitar tempat kejadian (Halim, 2022).

Mengacu pada pernyataan yang dikeluarkan oleh pihak internal JNE yang mengatakan bahwa JNE akan bertanggung jawab penuh atas kerugian yang dialami baik oleh konsumen pemilik barang dan masyarakat sekitar yang terdampak, namun rupanya sampai saat ini hanya pernyataan tersebut saja yang beredar, belum ada keterangan lebih lanjut mengenai ganti rugi tersebut, apakah sudah dilakukan, apakah ganti rugi yang diberikan oleh pihak JNE sudah sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh pihak JNE. dari informasi yang beredar sampai saat ini hanya diketahui bahwa JNE akan melakukan ganti rugi. Pada dasarnya, dengan adanya pernyataan JNE akan melakukan ganti rugi bagi konsumen yang mengalami kerugian, ini merupakan bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh JNE dalam mengatasi hal ini.

Yang menjadi pertanyaan selanjutnya adalah apakah kegiatan ganti rugi yang dilakukan oleh JNE sudah sesuai dengan UUPK. Mengacu pada UUPK yang sudah sempat disebutkan di atas bahwa kegiatan ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha ini harus dilakukan maksimal 7 hari kerja dari tanggal transaksi. Ganti rugi yang dimaksud ini dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang dan atau jasa pemberian santunan yang dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehingga, hal ini tidak menutup kemungkinan konsumen dapat melakukan tuntutan kepada

pengadilan apabila proses ganti rugi yang dilakukan oleh JNE tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Tindakan Hukum yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Konsumen Pemilik Barang Atas Kerugian yang Dialami Akibat terbakarnya Gudang Ekspedisi JNE Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Mengacu pada ketentuan Pasal 4 UUPK yang menjabarkan mengenai macam-macam hak konsumen, yakni:

- a. hak atas 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 konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 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.

Pada huruf e dan h dijelaskan bahwa setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum dan upaya penyelesaian sengketa apabila terjadi sengketa, dan dalam huruf h dijelaskan bahwa setiap konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa diterima tidak sebagaimana mestinya. Maka dalam kasus ini, apabila proses pemberian kompensasi atau ganti rugi oleh pihak JNE menyalahi ketentuan, konsumen dapat melakukan pelaporan kepada Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi diantara konsumen dan pelaku usaha.

Maka dari itu, mengacu pada kasus yang penulis teliti, dalam hal ini konsumen dapat melakukan upaya hukum berupa pelaporan yang disertai dengan rincian kronologi dan bukti kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atas kerugian yang dialami berupa rusaknya barang akibat terbakarnya Gedung JNE. Terlebih apabila proses pemberian ganti rugi yang diatur tidak sesuai dengan hukum positif Indonesia tidak dilakukan dengan benar oleh pihak JNE sebagai pelaku usaha dalam bidang jasa ekspedisi.

Penyelesaian sengketa konsumen ini dapat dilakukan dalam dua metode, yaitu melalui litigasi dan non litigasi. Cara litigasi melibatkan pengajuan gugatan ke pengadilan perdata, sementara non-litigasi adalah pendekatan di luar pengadilan yang bertujuan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan bagi semua pihak.

Konsumen memiliki fleksibilitas untuk memilih salah satu dari kedua metode ini dalam menyelesaikan sengketa mereka dengan pelaku usaha. Pilihan ini tidak harus mengikuti urutan tertentu, sehingga konsumen dapat langsung menuju proses litigasi di pengadilan atau memilih pendekatan non-litigasi tanpa melalui proses sebelumnya. Biasanya, litigasi akan menjadi pilihan jika upaya non litigasi tidak berhasil dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Dalam rangka mengatasi proses pengadilan yang cenderung panjang dan formal, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyediakan alternatif lain dengan menyelenggarakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) melalui mekanisme seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase (Nugroho, 2008).

Regulasi hukum yang disusun untuk melindungi konsumen tidak hanya bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, melainkan juga harus menciptakan keseimbangan yang setara antara hak konsumen dan pelaku usaha. Prinsip ini diatur dengan jelas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tahun 1999, yang tidak hanya mengatur hak dan kewajiban konsumen, tetapi juga mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha sebagai kontra prestasi dalam konteks hubungan hukum konsumen.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK adalah sebuah lembaga negara independen yang terdiri dari tiga unsur yang mewakili semua pihak yang terlibat, yaitu unsur yang mewakili konsumen, unsur

yang mewakili pelaku usaha, dan unsur pemerintah sebagai pihak mediator untuk menjaga keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui BPSK memiliki tiga cara, yaitu:

- a. *Konsiliasi*: merupakan salah satu opsi yang dapat dipilih oleh para pihak, yakni konsumen dan pelaku usaha. Dalam metode ini, majelis BPSK berperan sebagai mediator yang bertugas untuk memfasilitasi pertemuan dan mengarahkan jalannya sidang, tanpa ikut campur dalam substansi masalah. Keputusan akhir akan ditentukan atau disepakati oleh konsumen dan pelaku usaha.
- b. *Mediasi*: memiliki kemiripan dengan konsiliasi, tetapi berbeda dalam hal keterlibatan majelis BPSK. Dalam mediasi, majelis BPSK juga berperan aktif dalam proses penentuan kesepakatan antara para pihak. Majelis akan bertanya kepada para pihak dan memberikan opsi-opsi penyelesaian yang bisa dipilih oleh mereka.
- c. *Arbitrasi*: berbeda dari dua metode sebelumnya. Dalam arbitrase, para pihak sepakat untuk menyerahkan seluruh proses pemeriksaan dan pengambilan keputusan kepada majelis BPSK. Ini berarti bahwa para pihak mempercayakan kasus mereka kepada majelis BPSK untuk memberikan keputusan yang adil, dan kemudian mereka harus mematuhi keputusan tersebut.

Majelis BPSK memiliki batasan waktu selama 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah menerima gugatan untuk menyelenggarakan dan menyelesaikan perkara konsumen. Segala hasil kesepakatan yang dicapai dalam sidang BPSK diatur dalam Pasal 54 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menetapkan bahwa putusan dari majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Dengan kata lain, putusan yang dikeluarkan oleh majelis BPSK seharusnya tidak dapat digugat kembali. Namun, dalam praktiknya masih ada kemungkinan upaya hukum lainnya jika salah satu pihak tidak puas dengan putusan BPSK, yaitu dengan mengajukan gugatan ke pengadilan.

Norma hukum dalam perlindungan konsumen pada dasarnya berfungsi sebagai kerangka hukum untuk menilai kemungkinan adanya pelanggaran hak-hak konsumen. Awalnya, diharapkan bahwa norma hukum ini akan memberikan solusi untuk menyelesaikan sengketa yang timbul sebagai bagian dari pelaksanaan undang-undang tersebut. Namun, dalam praktiknya, terjadi ketimpangan dan kebingungan bagi pihak yang terlibat dalam pelaksanaan undang-undang ini, terutama ketika pengadilan terlibat

dalam memeriksa kasus yang menentang keputusan yang diambil oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kendala-kendala ini sering muncul sebagai hasil dari aspek-aspek yang terkait dengan Hukum Acara Perdata.

Selain penyelesaian sengketa secara non-litigasi, konsumen juga dapat melakukan penyelesaian sengketa secara litigasi kepada pengadilan dengan melakukan gugatan *Class Action*. Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*) adalah perkembangan hukum di Indonesia yang muncul sebagai respons terhadap kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara. Kini, ada kebutuhan yang sangat dirasakan untuk memahami informasi dan perkembangan tentang gugatan *Class Action* yang memiliki aplikasi praktis. Hal ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan atau mempertahankan hak-hak mereka secara kolektif melalui perwakilan.

Konsep ini masih relatif baru di Indonesia, dan banyak konsumen yang merasa dirugikan masih belum sepenuhnya memahami hak-hak mereka, baik yang bersifat materiil maupun immateriil. Ketentuan mengenai gugatan kelompok (*Class Action*) diatur dalam Pasal 91 Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, serta Pasal 46 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen. Gugatan perwakilan kelompok (*Class Action*) harus diajukan oleh konsumen yang secara sah merasa dirugikan dan dapat membuktikannya secara hukum. Tata cara pengajuan *Class Action* diatur dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok.

Gugatan perdata yang melibatkan jumlah orang yang mengalami kerugian dalam jumlah besar atau bersifat masif, seperti yang mungkin terjadi dalam kasus-kasus tertentu, dapat mendapatkan banyak manfaat dari pengembangan konsep *Class Action* di Indonesia. Beberapa manfaat tersebut dapat diuraikan sebagai berikut (Hutapea,2001):

- a. *Class Action* memiliki manfaat ekonomis yang signifikan karena menghasilkan efisiensi proses pengadilan
- b. *Class Action* memberikan akses yang lebih mudaj ke sistem peradilan
- c. *Class Action* bertujuan untuk mengubah perilaku pelaku pelanggaran hukum
- d. Penghemagtan waktu, biaya, dan tenaga karena gugatan tidak perlu dilakukan secara individu
- e. Memberdayakan Masyarakat untuk mencapai keadilan dengan Bersama-sama memperjuangkan hak

- f. Mendorong pelaku pelanggaran hukum untuk mengubah perilaku mereka karena menyadari risiko hukuman lebih besar

Pihak yang mengalami kerugian memiliki opsi untuk mengejar hak-hak mereka, baik secara individu, dalam bentuk kumulatif, atau melalui *Class Action*. Meskipun demikian, pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka ketika mengalami kerugian masih belum memadai. Ini menyebabkan ketidaknyamanan dalam melibatkan diri dalam gugatan perwakilan kelompok, yang menjadi salah satu alasan mengapa konsumen lebih memilih untuk memperjuangkan hak-hak mereka melalui gugatan *Class Action*. *Class Action* adalah sebuah prosedur khusus untuk mengajukan gugatan yang melibatkan banyak orang dengan satu atau lebih tuntutan (Nasution, 2001). Sentosa (1999) Untuk mengajukan gugatan sebagai *Class Action*, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, seperti berikut:

- a. Jumlah yang banyak
- b. Kepentingan yang sama
- c. Memiliki wakil kelompok
- d. Kewajiban memberitahukan kepada seluruh anggota kelompok yang diwakilinya

Gugatan *Class Action* di Amerika memiliki persyaratan khusus yang harus dipenuhi oleh penggugat yang mewakili banyak korban yang bergabung menjadi satu kelompok, karena mengajukan gugatan secara individu akan tidak efektif. Kelompok yang mengajukan gugatan *Class Action* harus memiliki kesamaan dalam substansi hukum dan fakta hukum. Watson (1999) Pasal 23 *Federal Rule* mengatur persyaratan untuk *Class Action*, yaitu:

- a. *Numerosity*: Jumlah penggugat dalam kelompok harus cukup banyak sehingga bergabung menjadi satu kelompok merupakan satu-satunya cara yang praktis untuk mengatasi masalah tersebut.
- b. *Commonality*: Terdapat kesamaan pertanyaan hukum atau fakta di antara penggugat yang mewakili kelompok dan anggota kelompok.
- c. *Typicality*: Klaim atau pembelaan yang diajukan oleh penggugat yang mewakili kelompok harus sejenis dengan klaim atau pembelaan yang diberikan oleh anggota kelompok.

Class Protection/Adequacy of Representation: Penggugat yang mewakili kelas harus memiliki komitmen yang sungguh-sungguh untuk melindungi kepentingan anggota kelas.

Pasal 23 *Federal Rule* secara umum mengatur tiga hal:

- a. *Class Action* dapat digunakan sebagai penggugat (*plaintiff Class Action*) atau tergugat (*defendant Class Action*).
- b. *Class Action* dapat meminta tindakan yang tidak hanya bersifat finansial, seperti *injunctive* atau *declaratory relief*.
- c. *Class Action* juga dapat digunakan untuk tuntutan ganti rugi finansial.

Pasal 23 *Federal Rule Of Civil Procedure* juga mengatur mekanisme penentuan apakah gugatan dapat dikategorikan sebagai *Class Action* atau gugatan biasa melalui proses "*Judicial Certification*" atau "*Preliminary certification test*." Pada tahap awal gugatan *Class Action*, hakim pengadilan di Amerika Serikat melakukan penilaian yang disebut "*realistic appraisal*" tentang isu hukum dan fakta yang diperdebatkan, kemampuan pengacara, serta motivasi dari semua pihak dan pengacara yang terlibat. Penilaian ini bersifat fleksibel dan tergantung pada diskresi hakim. Tujuan dari *Preliminary certification test* adalah (Sundari, 1998):

- a. Menentukan apakah gugatan memenuhi persyaratan dasar untuk pengajuan *Class Action*.
- b. Memastikan bahwa *Class Action* adalah cara yang efisien dan adil untuk menyelesaikan masalah.
- c. Memeriksa apakah wakil kelas secara jujur dan sungguh-sungguh dapat melindungi kepentingan anggota kelas.

Dalam perkembangan, terbukti bahwa konsep gugatan *Class Action* juga diterima dan diterapkan di negara-negara yang menggunakan sistem hukum Civil Law, seperti yang terjadi di Indonesia. Di Indonesia, ada sebuah organisasi konsumen yang dikenal dengan nama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). YLKI adalah sebuah lembaga masyarakat yang berorientasi pada tujuan nirlaba dan independen, yang telah didirikan pada tanggal 11 Mei 1973. Tujuan utama pendirian Lembaga ini adalah untuk meningkatkan kesadaran kritis konsumen terkait hak-hak dan kewajiban mereka serta dampaknya pada lingkungan (Budiman, 2015).

Mengacu pada kasus yang penulis teliti, berdasarkan yang sudah dijelaskan mengenai gugatan *Class Action*, maka konsumen dalam hal ini sangat direkomendasikan untuk melakukan gugatan *Class Action* terhadap JNE apabila proses pemberian ganti rugi tidak berjalan dengan baik, kasus yang Penulis teliti sudah memenuhi syarat-syarat untuk melakukan gugatan *Class Action*, diantaranya adalah jumlah yang banyak dan juga kepentingan yang sama. Dalam hal ini, banyak konsumen yang dirugikan dengan memiliki kepentingan yang sama, yakni kerugian materiil akibat barang mereka yang hilang karena terbakarnya Gudang penyimpanan JNE.

Dengan dilakukannya gugatan *Class Action*, proses pengadilan akan lebih efisien sehingga waktu, tenaga dan juga biaya akan lebih hemat karena gugatan dilakukan sekali saja oleh perwakilan kelompok, selain itu juga hal ini dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha untuk tidak kembali melakukan pelanggaran hukum karena sadar akan kemungkinan hukuman yang lebih besar.

KESIMPULAN

Dalam kasus terbakarnya gudang penyimpanan milik PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, penting untuk memastikan pertanggungjawaban yang sesuai. Pasal 19 UUPK mengatur tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, sementara Syarat Standar Pengiriman JNE juga mengatur ganti rugi atas keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang. Untuk melindungi hak pemilik barang dan mengatasi kerugian yang timbul akibat insiden tersebut, konsumen memiliki beberapa opsi hukum yang dapat diambil. Salah satunya adalah melaporkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) jika proses ganti rugi yang dilakukan oleh JNE tidak sesuai dengan peraturan, terutama terkait tenggang waktu penggantian yang harus dilakukan dalam 7 hari kerja sesuai dengan UUPK. BPSK adalah lembaga independen yang dapat membantu menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Selain itu, konsumen juga dapat memilih antara penyelesaian sengketa non-litigasi melalui metode seperti konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, atau jika diperlukan, melalui litigasi di pengadilan, termasuk opsi *Class Action* yang memungkinkan banyak konsumen yang merasa dirugikan untuk mengajukan gugatan bersama. Dalam

praktiknya, perlindungan konsumen harus menciptakan keseimbangan antara hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, dengan pentingnya konsumen memahami hak-hak mereka dan memilih tindakan hukum yang sesuai dengan situasi dan tingkat kerugian yang dialami. Dalam praktiknya, perlindungan konsumen harus menciptakan keseimbangan antara hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah salah satu cara untuk mencapai keseimbangan ini. Namun, penting bagi konsumen untuk memahami hak-hak mereka dan memilih tindakan hukum yang sesuai dengan situasi mereka, apakah itu non-litigasi atau litigasi, tergantung pada keadaan dan tingkat kerugian yang dialami.

DAFTAR REFERENSI

- Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar: Sah Media, 2017.
- Achmad Santosa, *Civil Liability for Environmental Damage Indonesia*, Disampaikan dalam pelatihan hukum lingkungan di Indonesia bekerjasama dengan Australia, Jakarta: ICEL.1999.
- AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2001.
- Celina Tri S.K, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Chaerul Halim, "Saat Kebakaran Gudang JNE Hanguskan Paket-paket Pelanggan, Perusahaan Janji Akan Bertanggung Jawab"
<https://megapolitan.kompas.com/read/2022/09/13/09235091/saat-kebakaran-gudang-jne-hanguskan-paket-paket-pelanggan-perusahaan?page=all>, diakses pada tanggal 16 Maret 2023.
- C. Tantri dan Sularsi, makalah "Gerakan Organisasi Konsumen" (Jakarta: YLKI dan *The Asia Foundation*). 1995, hlm. 3-4 dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*, Shidarta.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Hotma Timbul Hutapea, *Class Action Konsumen Elpiji, Upaya memperjuangkan Hak dan Ganti Rugi*, Makalah, Jakarta, 2001
- Kanya Anindita Mutiarasari, *Kebakaran Gudang JNE di Depok: Kronologi dan Dugaan Penyebab*, <https://news.detik.com/berita/d-6286442/kebakaran-gudang-jne-di-depok-kronologi-dan-dugaan-penyebab>, diakses pada tanggal 12 Desember 2022.
- Kementerian Perdagangan RI, Semester Pertama di 2022, *Pengaduan Konsumen Didominasi Sektor Niaga-EL*, <https://www.kemendag.go.id/id/pers/semester-pertama-di-2022-pengaduan-konsumen-didominasi-sektor-niaga-el-1> diakses pada tanggal 12 Desember 2022.
- Keputusan Menteri Perhubungan No.KM/10 Tahun 1988 tentang Jasa Pengurusan Transportasi
- Media Kompas, *Kronologi Kebakaran Gudang JNE di Jalan Pekapuran Depok*, <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/09/12/19184541/kronologi-kebakaran-gudang-jne-di-jalan-pekapuran-depok?page=all>, diakses pada tanggal 12 Desember 2022.
- Pendapat Para Ahli Mengenai Pengertian Jasa Ekspedisi, SK Menhub PER-178/PJ/2006, <https://www.adjitran.slogistik.com/pengertian-ekspedisi-menurut-ahli/>, diakses pada tanggal 16 Maret 2023.
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000.

- Siti Nur Azzura, *Kerugian Konsumen Hingga Juli 2021 Capai Rp. 1,06 T, Terbanyak dari Jasa Keuangan*, <https://www.merdeka.com/uang/kerugian-konsumen-hingga-juli-2021-capai-rp106-t-terbanyak-dari-jasa-keuangan.html>, diakses pada tanggal 12 Desember 2022.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2014.
- Sundari, *Pengajuan Gugatan Secara Class Action (Suatu Studi Perbandingan Dan Penerapannya Di Indonesia)*, Yogyakarta: Universitas Atmadjaya Yogyakarta, 1998
- Susanti Agung Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana : Jakarta, 2008
- Syarat Standar Pengiriman JNE, <https://www.jne.co.id/id/produk-danlayanan/jne-express/syarat-dan-ketentuanpengiriman#:~:text=1.1%20PT.%20Tiki%20Jalur%20Nugraha,pengiriman%20dokumen%20dan%20Fatau%20barang>, diakses pada tanggal 16 Maret 2023.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Watson Garry, *Class Actions Canadian Experience*, New York: Toronto University, 1999.
- Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014.