
**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG
TERHADAP KERUSAKAN BARANG (STUDI PADA PT. DAKOTA
BUANA SEMESTA CABANG BANDA ACEH)**

Nurfahlita Dewi Rambe¹, Hasim Purba², Dedi Harianto³

Universitas Sumatera Utara, Medan

e-mail: ¹nurfahlitadewirambe.290601@gmail.com, ²hasimpurba@gmail.com,

³dedifhusu@yahoo.co.id

Abstract: *Land delivery services have an important role in the distribution of goods and support national economic development. Delivery of goods is carried out based on an agreement between the sender and the service provider, but damage to goods often occurs due to negligence of the delivery service, so legal protection is needed in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the Civil Code, the Commercial Code, and Law Number 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation. This study aims to analyze the regulation of PT. Dakota Buana Semesta Banda Aceh Branch's liability in the event of damage to goods during the delivery process, limitations of liability, and legal protection for the sender of goods to demand responsibility if there is damage to goods during the delivery process. The method used in this thesis is normative juridical research supported by field research or prescriptive analysis. The results of the study indicate that the company's liability is based on the delivery agreement as regulated in the Civil Code, the Commercial Code, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and Law Number 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation. Limitations of liability apply to high-value, uninsured goods and those affected by force majeure. While legal protections offered to shippers include preventive and repressive measures, they still face challenges in claims procedures, reporting deadlines, and compensation amounts.*

Keyword: *Legal Liability, Damage to Goods, Delivery of Goods*

Abstrak: Jasa pengiriman darat memiliki peranan penting dalam distribusi barang dan mendukung pembangunan ekonomi nasional. Pengiriman barang dilakukan berdasarkan perjanjian antara pengirim dan penyedia jasa, namun kerusakan barang kerap terjadi akibat kelalaian pihak jasa pengiriman, sehingga diperlukan perlindungan hukum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, KUHPerdata, KUHD, serta Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan pertanggungjawaban PT. Dakota Buana Semesta Cabang Banda Aceh dalam hal terdapat kerusakan barang dalam proses pengiriman, pembatasan pertanggungjawaban, serta perlindungan hukum pengirim barang untuk meminta pertanggungjawaban apabila terdapat kerusakan barang dalam proses pengiriman. Metode yang digunakan dalam tesis ini adalah penelitian yuridis normatif didukung dengan penelitian lapangan atau preskriptif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab perusahaan didasarkan pada perjanjian pengiriman sebagaimana diatur dalam KUHPerdata, KUHD, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pembatasan tanggung jawab diberlakukan untuk barang bernilai tinggi yang tidak diasuransikan dan dalam keadaan *force majeure*. Perlindungan hukum yang diberikan kepada pengirim mencakup perlindungan preventif dan represif, namun masih menghadapi kendala dalam prosedur klaim, batas waktu pelaporan, dan nominal ganti rugi.

Kata kunci: Pertanggungjawaban Hukum, Kerusakan Barang, Pengiriman Barang

PENDAHULUAN

Jasa pengiriman darat mempunyai peran yang sangat penting untuk pembangunan ekonomi bangsa dengan memfasilitasi distribusi barang dan jasa dari jasa pengiriman barang ke pengirim barang di seluruh wilayah” (Yunita et al., 2022). Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam Pasal 1 Ayat (3) menegaskan bahwa “angkutan adalah sarana untuk memindahkan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan”. Perusahaan jasa pengiriman darat memungkinkan mobilitas manusia dan distribusi barang secara efisien, dan mendukung aktivitas ekonomi seperti perdagangan dan logistik (Hottua Situmorang et al., 2024).

Adakala, pengiriman barang mengalami kerugian akibat kerusakan barang kiriman yang disebabkan oleh kelalaian perusahaan jasa pengiriman, yang mendorong terjadinya perselisihan dalam perjanjian pengiriman barang antara pelaku usaha sebagai perusahaan jasa pengiriman dengan pengiriman barang (Ma’ruf Vera & Sushanty, 2022). Masalah tersebut terjadi dikarenakan ketidaksesuaian atau tidak terlaksananya perjanjian yang telah disepakati antara pengirim barang dengan perusahaan jasa pengiriman barang sehingga menimbulkan kerugian bagi pengirim. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan salah satunya adalah barang yang rusak yang diakibatkan oleh kelalaian pihak perusahaan jasa pengiriman barang (Afanggi & Hidayah, 2024). Maka perlindungan pengiriman barang muncul akibat permasalahan yang terjadi pada masyarakat sebagai pihak pengirim barang beserta agresivitas perusahaan jasa pengiriman barang dalam melaksanakan aktivitas pengiriman serta menawarkan berbagai barang dan/atau jasa tanpa pengawasan terhadap etika, mutu, dan pemenuhan kewajiban, sering

kali hanya berorientasi pada keuntungan lagi pihak perusahaan jasa pengiriman barang dan mengakibatkan konflik kepada para pengirim barang.

Hukum perlindungan pengiriman barang di Indonesia diatur dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 (atau yang disebut UUPK). Pemberdayaan pengiriman barang perlu ditingkatkan agar terciptanya kesadaran dalam melindungi hak-haknya, sekaligus mendorong jasa pengiriman untuk bertindak secara bertanggung jawab sesuai dengan prinsip keadilan dalam setiap kegiatan usaha. Menimbang dalam Huruf (d) yang menyadari tentang segala hak dan kewajiban yang dimiliki terhadap perusahaan jasa pengiriman barang dimana dikatakan bahwa “untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab”. Adapun tujuan utama hukum perlindungan pengiriman barang secara khusus mengatur dan melindungi kepentingan pengiriman barang atas barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat.

Tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang sebagai jasa pengiriman barang atas kelalaian yang menyebabkan kerugian dalam pelaksanaan pengiriman barang adalah hal yang harus dipenuhi. Tujuan ganti kerugian untuk memulihkan kondisi yang mengalami kerusakan atau ketidakseimbangan akibat penggunaan barang dan jasa yang tidak memenuhi harapan pengirim barang terkait dengan penggunaan produk. Beberapa Pasal yang mengatur hal tersebut terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 dalam Pasal 19 Ayat (1) , Pasal 7 Huruf (b) dan (f) UUPK (Putu et al., 2025).

Perusahaan jasa pengiriman barang yang terdapat tanda tangan pada dokumen perjanjian perusahaan jasa pengiriman barang. Maka dengan ditandatangani dokumen tersebut menjadi mengikat para pihak di dalamnya. Jika

paket barang yang dikirimkan oleh PT. Dakota Buana Semesta Cabang Dakota Cargo tidak sampai ke alamat tujuan atau tidak diterima oleh pihak penerima, maka pengirim barang bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan tersebut yang berada pada perusahaan pengiriman barang dan wajib memberikan ganti rugi atas setiap kerugian yang dialami pengguna perusahaan penyedia jasa pengiriman barang, baik kerugian karena kerusakan paket barang, keterlambatan pengiriman yang tidak sesuai dengan perjanjian waktu kirim, atau paket barang hilang sehingga tidak dapat diserahkan ke penerima.

Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah mengenai “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kerusakan Barang (Studi Pada PT. Dakota Buana Semesta Cabang Banda Aceh)”. Seperti yang sudah dipaparkan di atas, hal tersebut sudah diatur dalam ketentuan peraturan tersebut dan terjadi pada PT. Dakota Buana Semesta, Jika barang tersebut berupa barang yang nilai harganya lebih dari Rp. 1.000.000, (Satu Juta Rupiah), maka akan diganti rugi sebesar nilai kerugian tersebut. Apabila barang yang dikirim memiliki nilai kurang dari Rp 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah), maka ada batasan tanggung jawab (*Liability Limitation*) dalam tanggung jawab terhadap kerusakan barang tersebut. Laporan mengenai kerusakan barang yang dikirim melalui perusahaan jasa pengiriman barang pada PT. Dakota Buana Semesta Cabang Banda Aceh harus disampaikan oleh perusahaan jasa pengirim barang dalam waktu 6 (enam) hari setelah barang diterima oleh penerima. Laporan tersebut harus disertai bukti, seperti foto atau dokumen yang menunjukkan kerusakan barang. Jika laporan memenuhi persyaratan, pengirim barang berhak menerima ganti rugi sebesar 99% (sembilan puluh sembilan persen) dari nilai kerusakan barang, dengan mengikuti prosedur yang telah ditentukan dalam perjanjian antara kedua

pihak.

PT. Dakota Buana Semesta Cabang Madiun dan Cabang Bandar Lampung pernah mengalami kasus kerusakan barang saat pengiriman. Dalam peristiwa tersebut, pengirim barang mengirimkan paket berisi satu unit kendaraan sepeda motor tujuan ke Banda Aceh. Saat diserahkan ke pihak jasa pengiriman, kondisi paket berada dalam keadaan baik. Ketika dimuat ke dalam mobil pengiriman yang memuat barang-barang lain secara bertumpuk, barang masih dalam kondisi baik. Selama perjalanan, mobil pengiriman barang tersebut ditutup dengan terpal dan *packing* kayu serta *bubble wrap* guna menghindari kerusakan barang. Namun, terjadi keterlambatan akibat transit muatan di setiap cabang daerah. Setibanya di tujuan Cabang Banda Aceh, paket mengalami kerusakan pada bagian luar, yang menyebabkan motor tersebut mengalami kerusakan. Pihak perusahaan jasa pengiriman barang bertanggung jawab atas kerusakan tersebut dan memberikan ganti rugi kepada pengirim barang berupa uang senilai perbaikan di bengkel yang resmi, sesuai dengan harga perbaikan tersebut, yang dibuktikan dengan kondisi awal paket saat diserahkan ke pihak perusahaan jasa pengiriman barang.

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, pada praktiknya terjadi kerusakan barang dalam pengiriman pada PT. Dakota Buana Semesta Cabang Banda Aceh, adapun bentuk upaya hukum yang dilakukan seperti yang terjadi pada laporan penerima barang tersebut jika pihak perusahaan jasa pengiriman barang tidak bertanggung jawab maka ketentuan hukum yang dapat diajukan keberlakuannya yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Menteri Perhubungan terdapat aturan-aturan mengenai kewajiban pengiriman untuk menjaga keamanan,

keselamatan, dan kelayakan kendaraan serta ketentuan pertanggungjawaban bila terjadi kecelakaan atau kerugian dalam pengiriman. Untuk melindungi keinginan pengirim barang akibat kerugian yang dialami dan diterima oleh penerima barang dengan melampirkan bukti serta resi mengenai perjanjian kedua belah pihak pada saat pengiriman.

Berdasarkan *actual limit* dalam kesepakatan yang akan diselesaikan oleh pihak perusahaan jasa pengiriman barang dengan pengirim barang bisa melalui *Litigasi* (dipengadilan) maupun *Non Litigasi* (diluar Pengadilan) dengan adanya kesepakatan antara kedua belah pihak, dan diganti sesuai dengan perjanjian yang telah dilakukan pada saat awal pengiriman barang tersebut agar pengirim barang dan penerima barang tidak merasa dirugikan oleh perusahaan jasa pengiriman barang melalui PT. Dakota Buana Semesta Cabang dan menjadi kajian penelitian dalam tesis ini.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu yuridis normatif didukung dengan penelitian lapangan, yaitu dengan melakukan penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder. Penelitian hukum normatif didukung oleh penelitian lapangan untuk memperoleh data primer (Abdulkadir Muhammad, 2021). Penelitian hukum ini akan menggambarkan fakta yang ada dan mencoba menganalisis kebenaran berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan berupa fakta (*the fact approach*).

Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah preskriptif, yaitu “penelitian yang ditujukan untuk mendapatkan saran-saran mengenai apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah”. Berdasarkan uraian di atas penelitian preskriptif dalam penulisan ini adalah “jenis penelitian yang tidak hanya sekedar menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah, tetapi juga memberikan solusi

atau rekomendasi tindakan untuk mengatasi masalah tersebut, serta memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya mengatasi berbagai masalah yang terjadi” (David Tan, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Perlindungan Pengirim Barang

Perlindungan Hukum pengirim barang melalui pengiriman darat merupakan bagian dari perlindungan pengirim barang. Perlindungan hukum ini melindungi kepentingan para pihak yang melakukan jasa pengiriman barang khususnya pada pengiriman darat. Perlindungan Hukum pengirim barang adalah “segala bentuk upaya yang dilakukan untuk menjamin kepastian hukum dalam rangka memberikan perlindungan kepada pengirim barang”.

Dasar Hukum Perlindungan kepada Pihak Pengirim Barang Sehubungan Kerusakan Barang yang dikirim PT. Dakota Buana Semesta Banda Aceh yang dalam Proses Pengiriman melalui Pengiriman Darat

Dasar hukum perlindungan pengirim barang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan memuat ketentuan-ketentuan khusus yang mengatur jasa pengiriman barang dan hubungan antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan pengirim barang. Ketentuan-ketentuan ini berlandaskan pada *asas lex specialis derogat legi generalis*, yang berarti aturan hukum khusus mengesampingkan aturan hukum umum. Dengan demikian, ketentuan-ketentuan dalam UUPK memiliki kedudukan yang lebih spesifik, sehingga mengesampingkan ketentuan-ketentuan umum seperti yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) dalam hal yang terkait dengan pengiriman barang.

Perlindungan Hukum kepada Pihak Pengirim Barang Sehubungan Kerusakan Barang yang dikirim PT. Dakota Buana Semesta Banda Aceh yang dalam Proses Pengiriman melalui pengiriman Darat

Bentuk-bentuk perlindungan hukum dalam rangka menegakkan ketentuan hukum dalam perusahaan jasa pengiriman barang menunjukkan bahwa keberadaan perlindungan hukum merupakan perwujudan dari fungsi hukum itu sendiri, yakni memberikan jaminan perlindungan terhadap hak-hak subjek hukum. Dalam konteks pengiriman barang, perlindungan hukum dapat diwujudkan dalam dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif yang dapat diterapkan dalam konteks pengiriman barang, khususnya melalui jalur darat. Perlindungan hukum preventif dalam pengiriman barang merupakan “upaya hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa atau kerugian antara pengirim dan penyedia jasa pengiriman”. Bentuk perlindungan ini tampak dalam ketentuan-ketentuan yang diatur melalui perjanjian pengiriman barang, syarat dan ketentuan layanan, serta standar operasional prosedur (SOP) perusahaan jasa pengiriman seperti PT. Dakota Buana Semesta.

Penyelesaian Sengketa Sehubungan Kerusakan Barang yang dikirim PT. Dakota Buana Semesta Banda Aceh yang dalam Proses Pengiriman melalui pengiriman Darat

1. Penyelesaian Secara Non-Litigasi (Musyawarah atau Mediasi Internal)

Non-litigasi adalah “proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh pengguna melalui perusahaan jasa PT. Dakota Buana Semesta Penyelesaian perkara di luar pengadilan diakui dalam

sistem hukum di Indonesia. Pertama, hal ini ditegaskan dalam penjelasan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman, yang menegaskan bahwa “penyelesaian perkara di luar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbitrase), tetap diperbolehkan”. Kedua, pengakuan terhadap penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, khususnya dalam Pasal 1 Angka 10, yang menegaskan bahwa “alternatif penyelesaian sengketa (*alternative dispute resolution*) adalah “lembaga penyelesaian sengketa atau perbedaan pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yaitu penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”.

2. Penyelesaian Melalui Jalur Litigasi

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi merupakan “proses penyelesaian perkara di pengadilan, baik dalam bentuk pengaduan maupun tuntutan hukum atas kerusakan atau kehilangan barang”. Proses ini dikenal sebagai tuntutan hukum (*legal claim*) dan umumnya merujuk pada perkara perdata yang disidangkan di pengadilan. Dalam penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi, perkara diperiksa dan diputus oleh hakim. Model penyelesaian ini cenderung menghasilkan putusan yang bersifat menang-kalah (*zero-sum*), sehingga sulit mencapai solusi yang mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak secara seimbang (*win-win solution*). Berdasarkan hasil penelitian dengan Bapak Zulfikar Ramadhan selaku Staff Operasional PT. Dakota Buana Semesta Cabang Banda Aceh, Penyelesaian kasus melalui jalur pengadilan hingga saat ini belum pernah terjadi di PT. Dakota Buana Semesta Cabang. Hal ini disebabkan karena pada umumnya sengketa terkait kehilangan dan/atau kerusakan barang milik

pengguna jasa dapat diselesaikan melalui mekanisme non-litigasi. Seluruh kasus kerusakan barang sejauh ini telah diselesaikan tanpa melalui proses litigasi. Penyelesaian tersebut dilakukan melalui pemberian ganti rugi yang disesuaikan dengan nilai barang milik pengirim barang yang hilang dan/atau rusak. Meskipun demikian, PT. Dakota Buana Semesta Cabang Banda Aceh tidak menutup kemungkinan untuk menempuh penyelesaian melalui jalur pengadilan apabila tidak tercapai kesepakatan antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan pengguna jasa yang merasa dirugikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kerusakan Barang (Studi Pada PT. Dakota Buana Semesta Cabang Banda Aceh) sebagai berikut:

1. Pengaturan Pertanggungjawaban PT. Dakota Buana Semesta Cabang Banda Aceh bertanggung jawab terhadap kerusakan barang yang terjadi selama proses pengiriman berdasarkan perjanjian pengiriman, sesuai ketentuan dalam KUHPerdara, KUHD, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2019. Tanggung jawab ini diwujudkan melalui mekanisme klaim yang mengharuskan pelaporan dalam waktu tertentu dan disertai bukti kerusakan yang bersifat kontraktual, mencakup kewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengirim barang akibat kelalaian pihak perusahaan jasa pengiriman barang.
2. Perlindungan hukum bagi pengirim barang diberikan dalam dua bentuk, yaitu preventif dan represif.

Perlindungan preventif dilakukan melalui pencantuman syarat dan ketentuan dalam perjanjian pengiriman, serta informasi yang jelas mengenai hak dan kewajiban pengguna jasa. Perlindungan represif diwujudkan dalam bentuk pemberian ganti rugi, penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, dan ketersediaan upaya hukum melalui jalur pengadilan apabila tidak tercapai kesepakatan. Namun, masih terdapat kendala teknis dalam proses klaim seperti syarat administrasi yang kompleks dan batas waktu pelaporan yang singkat.

3. Pelaksanaan *due diligence* oleh investor dalam kegiatan investasi ditinjau dari hukum positif adalah dengan melibatkan konsultan hukum dan investor sebagai pelaksana dari proses *due diligence* tersebut. *Due Diligence* yang dilakukan oleh konsultan hukum dan investor dapat menemukan potensi masalah seperti litigasi yang sedang berlangsung, pelanggaran kontrak, atau kepatuhan terhadap peraturan yang dapat mempengaruhi keputusan investasi. Hal ini dilakukan untuk pemeriksaan dan pertimbangan investor agar *due diligence* terhindar dari investasi bodong. Perlindungan hukum terhadap investor yang gagal melakukan *due diligence* sehingga terjebak investasi bodong terbagi dua yaitu tanggungjawab mandiri dan tanggungjawab konsultan hukum. Pertanggungjawaban hukum mandiri dilakukan karena tidak menggunakan jasa konsultan hukum sebagai proses, dimana cara untuk melakukan perlindungan hukum mandiri adalah dengan pengaduan dan pelaporan mandiri kepada pihak yang berwajib (kepolisian) atas terjadinya investasi bodong. Konsultan hukum yang salah/lalai dalam menyusun *due diligence* terkait rencana investasi kliennya (investor) dapat diminta pertanggungjawaban secara hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. (2021). *Hukum dan Penelitian Hukum*,. Citra Aditya,.
- Afanggi, A. F., & Hidayah, A. N. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Karena Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman. *Jurnal Serambi Hukum*, 17, 31–41.
- David Tan. (2021). METODE PENELITIAN HUKUM: MENGUPAS DAN MENGULAS METODOLOGI DALAM MENYELENGGARAKAN PENELITIAN HUKUM. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8, 2463–2478. <https://doi.org/10.31604/jips.v8i8.2021.2463-2478>
- Hottua Situmorang, B.-O., Candra Susanto, P., Anom Baskoro, D., & Simarmata, J. (2024). Sosialisasi Penyebab Keterlambatan dan Kendala dalam Proses Pengiriman Barang pada PT. XYZ Cargo Indonesia: Upaya Peningkatan Efisiensi Layanan Logistik. *Jurnal Abdimas Transportasi & Logistik*, 4(1), 17–30. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jatl>
- Ma'ruf Vera, A., & Sushanty, R. (2022). PERLINDUNGAN HUKUM DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS HILANGNYA PAKET DALAM JASA LAYANAN PENGIRIMAN BARANG MELALUI PT. JNE WILAYAH KEDIRI. *Jurnal Judiciary*, 11(2), 11–22.
- Putu, G., Ngurah, A., & Wirajaya, A. (2025). TANGGUNG JAWAB HUKUM PT. POS INDONESIA CABANG KUTA ATAS TIDAK TERKIRIMNYA BARANG KIRIMAN KONSUMEN. *Jurnal Kertha Desa*, 13(10), 1067–1081.
- Yunita, A., Ferunika, A., Indrawati, N., & Mochammad, F. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat dalam Perspektif Hukum Perdagangan. *MEDIA OF LAW AND SHAR I A*, 4(1), 67–74. <https://doi.org/10.18196/mls.v4i1.17307>