

**PERSPEKTIF HUKUM KONSUMEN TERHADAP JASA PENGIRIMAN SICEPAT EKSPRES TERKAIT KLAUSULA EKSONERASI DALAM SYARAT-SYARAT DAN KETENTUAN (*TERMS AND CONDITIONS*) SICEPAT EKSPRES**

**Yovie Carissa Kumala**

**Evelyne Juanda T., S.H., Sp.N.**

Legal HARA Florist

**[ycarissakumala10@gmail.com](mailto:ycarissakumala10@gmail.com)**

***Abstract***

*SICEPAT is one of delivery service in Indonesia that located in Jakarta. As the business owner in running its business for its consumer, SICEPAT already prepared every risks that may be occurred one day. Therefore SICEPAT prepared terms and conditions that can be seen by consumers. Inside the terms and conditions point 7, writers saw that SICEPAT included prohibited stipulation by Article 18 paragraph (1) letter a Consumer Protection Law that is written that SICEPAT Ekspres is not responsible if there is a damage, delay and loss to consumer (exoneration clause), this matter according to Article 18 paragraph (3) is stated void by law. The existence of exoneration clause in an agreement will be harmful to consumer. If the consumer experienced loss it means consumer's rights as written in Article 4 Consumer Protection Law is violated. Therefore consumer has the right to get the compensation. And business owner as written in Article 7 Consumer Protection Law has the obligation that cannot be ignored. Even in Article 19 paragraph (1) Consumer Protection Law clearly stated that business owner must be responsible to give the compensation for the damages, and due to consuming object and/or service that produced or sold by the business owner, the consumer is able to file a report to SICEPAT Ekspres or do the remedy through court or outside the court (BPSK).*

***Keywords:*** *Exoneration Clause, Agreement, Consumer Protection, SICEPAT Ekspres Delivery Service.*

**Abstrak**

SICEPAT merupakan salah satu jasa pengiriman di Indonesia yang berpusat di Jakarta. Sebagai pelaku usaha dalam menjalankan usahanya untuk kepentingan konsumennya, tentu sudah mempersiapkan segala resiko yang mungkin akan muncul dikemudian hari. Maka SICEPAT mempersiapkan syarat-syarat dan ketentuan (terms and conditions) yang dapat dilihat oleh pengguna jasa/konsumen. Dan didalam syarat-syarat dan ketentuan (terms and conditions) pada poin ke-7, penulis melihat bahwa SICEPAT mencantumkan ketentuan yang dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) huruf a UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu dituliskan bahwa SICEPAT Ekspres tidak bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan, keterlambatan dan kerugian pada konsumen (klausula eksonerasi), hal demikian menurut ketentuan Pasal 18 ayat 3 dinyatakan batal demi hukum. Adanya pencantuman klausula eksonerasi pada sebuah perjanjian tentu sangat merugikan bagi konsumen. Jika konsumen mengalami kerugian artinya hak-hak konsumen seperti yang tercantum pada Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dilanggar. Maka konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi. Dan pelaku usaha berdasarkan pada Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mempunyai kewajiban-kewajiban yang tidak dapat

diabaikan. Bahkan pada Pasal 19 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 jelas disebutkan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan konsumen dapat mengajukan laporan ke SICEPAT Ekspres atau melakukan upaya hukum melalui jalur Pengadilan maupun jalur di luar Pengadilan (BPSK).

**Kata Kunci:** Klausula Eksonerasi, Perjanjian Baku, Perlindungan Konsumen, Jasa Pengiriman SICEPAT Ekspres.

## A. Pendahuluan

Dewasa ini yang sedang marak muncul di masyarakat adalah jasa pengiriman. Beragam nama jasa pengiriman tersebut, seperti: *JNE*, *Tiki*, *J&T Express*, *SiCepat Ekspres*, *GO-SEND* dan *GRAB-SEND*. Macam-macam jasa pengiriman itu semuanya memiliki fungsi yang sama, namun masing-masing nama memiliki kelebihan masing-masing dalam melakukan pekerjaannya.

**Si Cepat** Ekspres atau SICEPAT adalah sebuah perusahaan jasa pengiriman yang berpusat di Jakarta, Indonesia. SICEPAT didirikan pada 21 Februari 2014.<sup>1</sup> Sampai saat ini SICEPAT telah berhasil melayani banyak konsumen dan bahkan meraih penghargaan “30 *Most Promising Growth-Stage Startups*” dari Forbes Indonesia pada Oktober 2018.<sup>2</sup> SiCepat Ekspres sebagai jasa pengiriman

menyediakan bermacam-macam jenis servis pengiriman, yaitu: *regular*, *best*, *cargo*, *cash on delivery*, **SICEPAT Go** dan SiCepat Syariah. Masing-masing servis menawarkan kelebihannya masing-masing yaitu mulai dari pengiriman hanya 15 jam atau lebih, 1 hari sampai, pengiriman dalam jumlah besar, pengiriman bayar di tempat, pengiriman internasional dan layanan donasi oleh konsumen *SICEPAT* yang menikmati diskon ongkos kirim. Selain itu, *SICEPAT* dalam *website*-nya [www.sicepat.com](http://www.sicepat.com) menyediakan juga informasi berupa FAQ (*Frequently Asked Questions*) untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang seringkali dilontarkan oleh konsumen, kode status pengantaran paket agar pengirim dapat melacak kirimannya, syarat-syarat dan ketentuan (*terms and conditions*), dan *Privacy Policy*.

Dalam melaksanakan pekerjaannya, pasti setiap perusahaan menjalankan prosedurnya berlandaskan atas *terms and conditions* atau perjanjian baku yang biasanya dibuat sepihak oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat yaitu pelaku

<sup>1</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/SiCepat\\_Ekspres](https://id.wikipedia.org/wiki/SiCepat_Ekspres), diakses pada 2 Februari 2019 pukul 12.12.

<sup>2</sup> Eko Sutriyanto, “SiCepat Ekspres Raih Penghargaan 30 Most Promising Growth-Stage Startups”, diakses dari situs <http://www.tribunnews.com/bisnis/2018/10/15/si-cepat-ekspres-raih-penghargaan-30-most-promising-growth-stage-startups>, pada tanggal 29 Maret 2019, pukul 14.50 WIB.

usaha, dalam hal ini SICEPAT. Istilah perjanjian baku merupakan terjemahan dari *standard contract*, baku berarti patokan dan acuan.<sup>3</sup> *Terms and conditions* ini berisi klausula baku yang ditentukan sepihak oleh pelaku usaha namun berlaku untuk kedua belah pihak (pelaku usaha dan konsumen). Pencantuman klausula baku memiliki ketentuan yang tercantum di dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jadi dapat disimpulkan bahwa pencantuman klausula baku harus sesuai dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan batal demi hukum.<sup>4</sup>

SICEPAT dalam *terms and conditions* terdiri dari 5 bagian, yaitu: Umum (Tanpa Sub Judul), Larangan Pengiriman, Inspeksi, Menjamin Pengiriman Kepemilikan, dan Prosedur

Untuk Klaim<sup>5</sup>. Apabila digabung menjadi 1 (satu), maka *terms and conditions* SICEPAT terdiri dari 20 poin klausula baku. Salah satu *terms and conditions* SICEPAT mengatakan bahwa: “SICEPAT tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kerugian, kerusakan dan biaya yang timbul dari kelalaian dan kesalahan pengirim dalam memenuhi kewajiban-kewajiban di atas.”<sup>6</sup>

Salah satu klausula baku yang tercantum dalam *terms and conditions* SICEPAT diatas merupakan klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.<sup>7</sup> Perjanjian baku dengan klausula eksonerasinya pada prinsipnya hanya menguntungkan pelaku usaha dan merugikan konsumen, karena klausulanya tidak seimbang dan tidak mencerminkan keadilan. Dominasi pengusaha lebih besar dibandingkan dengan dominasi konsumen, dan konsumen hanya menerima perjanjian dengan klausula baku tersebut begitu saja

<sup>3</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hlm. 66.

<sup>4</sup> Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>5</sup> *SICEPAT - Terms & Conditions*, diakses dari situd : <http://sicepat.com/termCond>, pada tanggal 29 Maret 2019, pukul 15.00 WIB.

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni, 1994, hlm. 47.

karena dorongan kepentingan dan kebutuhan. Beban yang seharusnya dipikul oleh pelaku usaha, menjadi beban konsumen karena adanya klausula eksonerasi tersebut.<sup>8</sup> Klausula eksonerasi menimbulkan ketidakadilan bagi konsumen. Oleh karena itu perlindungan hukum terhadap konsumen jasa pengiriman jasa SICEPAT terkait klausula eksonerasi dalam *terms and conditions* SICEPAT perlu dijamin. Perlindungan hukum terhadap konsumen sekurang-kurangnya ada 4 (empat) alasan pokok mengenai mengapa konsumen perlu dilindungi, yaitu:<sup>9</sup>

1. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dan dampak negatif penggunaan teknologi;
3. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan yang

- berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional;
4. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen;

SICEPAT sudah beroperasi selama hampir kurang lebih 5 tahun. Namun dalam perkembangannya, telah terjadi sebuah kasus dimana konsumen SICEPAT mengalami keterlambatan, kerugian, serta kerusakan dalam penerimaan paket yang ia kirim menggunakan jasa SICEPAT. Berdasarkan fakta-fakta diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti terkait dengan tanggung jawab SICEPAT terhadap kerugian konsumen apabila terjadi keterlambatan, kerugian, dan kerusakan yang disebabkan oleh SICEPAT dikaitkan dengan poin ke-7 *terms and conditions* SICEPAT serta upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila konsumen mengalami kerugian.

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana dituliskan pada latar belakang di atas, secara singkat masalah dalam permasalahan ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Pertama, Bagaimanakah tanggung jawab SICEPAT *Ekspres* terhadap kerugian konsumen apabila terjadi keterlambatan, kerugian, dan kerusakan yang disebabkan oleh SICEPAT *Ekspres* dikaitkan dengan poin ke-7 *terms and conditions* SICEPAT *Ekspres* tentang

<sup>8</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hlm. 67.

<sup>9</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2009, hlm. 6.

klausula eksonerasi. Kedua, Upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh konsumen SICEPAT Ekspres terhadap kerugian yang dialami menurut *terms and conditions* SICEPAT Ekspres dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## B. Pembahasan

Jasa pengiriman merupakan salah satu faktor penting dalam memenuhi kebutuhan manusia. Dalam pemenuhan kebutuhan manusia, jasa pengiriman memiliki fungsi untuk mengantarkan barang dari 1 (satu) tempat ke tempat lain. Pengantaran ini bisa berasal dan bertujuan ke dalam 1 (satu) kota yang sama, antar pulau atau bahkan ke luar negeri. Munculnya jasa pengiriman bertujuan untuk mewujudkan pengiriman barang dengan cepat, selamat, aman, efisien, dan nyaman.

Semakin berkembangnya zaman menyebabkan meningkatnya keperluan manusia untuk melakukan pengiriman barang menggunakan jasa pengiriman. Dalam melakukan kegiatan usahanya perusahaan membutuhkan suatu ikatan hukum mengikat antara pelaku usaha dan konsumen. Ikatan hukum ini dinyatakan dengan keberadaan sebuah perjanjian atau dapat juga disebut dengan *terms and*

*conditions*. Namun walaupun syarat dan ketentuan atau *terms and conditions* ini mengikat kedua belah pihak, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tetapi biasanya *terms and conditions* ini dibuat atau disusun oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat. Dalam hal ini biasanya *terms and conditions* dibuat oleh pelaku usaha.

Di dalam *terms and conditions* tentunya tercantum klausula-klausula baku yang mengatur tentang kegiatan perusahaan serta hak dan kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha dan konsumen yang terkait. Pencantuman klausula baku tidak dapat ditetapkan secara asal. Pencantuman klausula baku memiliki ketentuan yang diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan tersebut adalah sebagai berikut :

- “(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
  - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak

- langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
  - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
  - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
  - (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
  - (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.<sup>10</sup> “

Klausula baku wajib dipatuhi baik oleh pelaku usaha dan konsumen. Dalam pencantuman klausula baku,

pelaku usaha seringkali melakukan sebuah pelanggaran. Pelanggaran tersebut salah satunya adalah pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha terhadap kesalahan yang mungkin terjadi dalam kegiatan pelaksanaan usahanya. Ketentuan yang ada pada Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibuat agar tidak adanya pihak yang lebih dominan sehingga terjadi ketidakadilan serta mencegah adanya pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha yang berpotensi menimbulkan kerugian kepada konsumen. Pengalihan tanggung jawab ini dapat disebut juga dengan klausula eksonerasi.

#### *Terms and Conditions*

SICEPAT Ekspres dibuat oleh SICEPAT sendiri sebagai pelaku usaha. *Terms and Conditions* SICEPAT memiliki klausula-klausula baku sebagai berikut:

#### ***Terms & Conditions* SICEPAT**

##### **Ekspres:**

1. SICEPAT hanya akan mengangkut dokumen atau barang pada syarat dan ketentuan yang berlaku di SICEPAT.
2. SICEPAT berhak untuk menolak atau menerima dokumen

<sup>10</sup> Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

transportasi atau item tertentu dari pengirim, sesuai dengan ketentuan yang ada di SICEPAT.

3. SICEPAT berhak membawa dokumen atau barang milik pengirim menggunakan penanganan, penyimpanan, dan transportasi yang cocok sesuai kebijakan SICEPAT.
4. Dokumen atau barang kemasan pengirim adalah tanggung jawab pengirim.
5. SICEPAT tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau ketidaksempurnaan kemasan barang yang disebabkan oleh pengirim.
6. Pengirim bertanggung jawab untuk menyertakan nama dan alamat lengkap tujuan pengiriman, jenis atau isi dokumen atau barang kiriman sehingga pengiriman bisa dilakukan dengan benar.
7. *SICEPAT* tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kerugian, kerusakan dan biaya yang timbul dari kelalaian dan kesalahan pengirim dalam memenuhi kewajiban-kewajiban di atas.

**Larangan pengiriman:**

1. SICEPAT tidak menerima barang berbahaya peledak atau terbakar, obat, emas dan perak, koin, abu, sianida, platinum dan batu atau

logam mulia dan perangk, barang curian, periksa tunai, wesel, atau cek perjalanan, surat, barang antik, lukisan antik, hewan atau tanaman hidup serta benda cair.

2. Jika pengirim mengirimkan barang-barang tersebut tanpa sepengetahuan SICEPAT, SICEPAT dibebaskan dari segala tuntutan ganti rugi, biaya dan tuntutan yang mungkin timbul dari pihak mana pun.
3. SICEPAT berhak untuk mengambil semua langkah yang diperlukan sesegera SICEPAT mengetahui adanya pelanggaran kondisi ini, termasuk untuk menjalankan hak-hak yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen.

**Inspeksi:**

1. SICEPAT berhak tetapi tidak berkewajiban untuk memeriksa barang atau dokumen yang dikirim oleh pengirim untuk memastikan bahwa pengiriman dokumen atau barang benar-benar memenuhi syarat untuk diangkut ke alamat tujuan pada ketentuan prosedur operasi standar dan metode penanganan SICEPAT.
2. SICEPAT dalam melaksanakan hak-hak mereka tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh

pengiriman layak untuk transportasi.

3. SICEPAT tidak bertanggung jawab atas isi dari kiriman yang tidak cocok dengan deskripsi yang diberikan pengirim ke SICEPAT.

### **Menjamin Pengiriman Kepemilikan:**

1. Pengirim dengan ini menjamin bahwa yang bersangkutan adalah pemilik yang sah dan berhak atas penyerahan dokumen atau barang yang akan disampaikan oleh SICEPAT dan telah setuju untuk terikat dengan syarat dan kondisi.
2. Pengirim menyatakan SICEPAT dibebaskan dari tuntutan pihak mana pun dan dari semua biaya dan kerusakan atau biaya lainnya dalam hal pelanggaran jaminan ini.
3. SICEPAT hanya bertanggung jawab untuk membayar kerugian yang diderita sebagai akibat dari kerusakan atau kerugian pengiriman dokumen atau barang yang terjadi ketika barang atau dokumen masih di bawah kontrol dari SICEPAT, dengan catatan hanya jika kerusakan tersebut semata-mata karena kelalaian SICEPAT.
4. SICEPAT tidak bertanggung jawab atas kerusakan dan kerugian, termasuk dan tidak terbatas pada

kerugian komersial, kerugian tidak langsung atau keuangan lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam transportasi atau pengiriman yang disebabkan oleh hal-hal yang berada di luar kemampuan kontrol SICEPAT atau kompensasi untuk kerusakan yang disebabkan oleh bencana alam atau *force majeure*.

5. Nilai ganti rugi sesuai dengan syarat dan ketentuan SICEPAT. Dalam menentukan nilai akuntabilitas SICEPAT mempertimbangkan nilai dari dokumen atau penggantian barang pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkan dengan nilai komersial dan konsekuensi kerugian.

### **Prosedur Untuk Klaim:**

1. Setiap klaim pengirim sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab SICEPAT harus disampaikan secara tertulis dan diterima oleh kantor SICEPAT paling lambat 10 (sepuluh) hari setelah tanggal di mana semestinya dokumen atau barang sudah sampai.
2. Jumlah klaim tidak dapat dipertanggungjawabkan dengan jumlah tagihan yang tertera.

Dalam *terms and conditions* SICEPAT terdapat klausula



eksonerasi. Adanya klausula eksonerasi memberi arti bahwa pelaku usaha tersebut melanggar peraturan terkait ketentuan pencantuman klausula baku yang ditetapkan pada Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pencantuman klausula eksonerasi dapat merugikan konsumen. Salah satu klausula eksonerasi yang terdapat dalam *terms and conditions* SICEPAT *Ekspres* tercantum pada Poin ke-7 *terms and conditions* SICEPAT yang berbunyi:<sup>11</sup>

“SICEPAT tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kerugian, kerusakan dan biaya yang timbul dari kelalaian dan kesalahan pengirim dalam memenuhi kewajiban-kewajiban di atas.”

Berdasarkan klausula tersebut dapat disimpulkan bahwa klausula baku tersebut merupakan klausula eksonerasi atau berupa pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha terhadap kerugian yang mungkin dirasakan konsumen di waktu mendatang saat menggunakan jasa dan/atau barang dari suatu perusahaan. Dalam ketentuan di atas dikatakan bahwa SICEPAT sebagai pelaku

usaha dalam hal ini tidak bertanggung jawab apabila terjadi keterlambatan, kerugian, kerusakan dan biaya yang timbul dari kelalaian dan kesalahan pengirim dalam memenuhi kewajiban-kewajiban yang telah tercantum di dalam *terms and conditions* SICEPAT. Berikut adalah kewajiban-kewajiban yang dimaksud dari klausula tersebut:<sup>12</sup>

1. SICEPAT hanya akan mengangkut dokumen atau barang pada syarat dan ketentuan yang berlaku di SICEPAT.
2. SICEPAT berhak untuk menolak atau menerima dokumen transportasi atau item tertentu dari pengirim, sesuai dengan ketentuan yang ada di SICEPAT.
3. SICEPAT berhak membawa dokumen atau barang milik pengirim menggunakan penanganan, penyimpanan, dan transportasi yang cocok sesuai kebijakan SICEPAT.
4. Dokumen atau barang kemasan pengirim adalah tanggung jawab pengirim.
5. Pengirim bertanggung jawab untuk menyertakan nama dan alamat lengkap tujuan pengiriman, jenis

<sup>11</sup> *SICEPAT - Terms & Conditions*, diakses dari situs <http://sicepat.com/termCond>, diakses pada 7 Mei 2019, pukul 23.01 WIB, *op.cit.*

<sup>12</sup> *SICEPAT - Terms & Conditions*, diakses dari situs <http://sicepat.com/termCond>, diakses pada 7 Mei 2019, pukul 23.03, *op.cit.*

atau isi dokumen atau barang kiriman sehingga pengiriman bisa dilakukan dengan benar.

Hal tersebut tentunya sangat bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha, yaitu SICEPAT, untuk mencantumkan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atau yang disebut juga dengan klausula eksonerasi. Sudah menjadi kewajiban dan keharusan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab apabila terjadi keterlambatan, kerugian, dan kerusakan pada paket yang dikirimkan menggunakan jasa pengiriman SICEPAT.

Poin ke-7 *Terms and conditions* SICEPAT selain mengandung unsur pengalihan tanggung jawab juga melanggar ketentuan kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha serta hak-hak konsumen. Kewajiban pelaku usaha terdapat pada Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sementara hak-hak konsumen terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi:

“Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan Pasal 7 huruf f dan g Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atas dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang/dan atau jasa yang diperdagangkan serta pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam hal ini berarti konsumen jasa pengiriman SICEPAT wajib diberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila terjadi keterlambatan, kerugian, dan kerusakan pada paket yang dikirimkan menggunakan jasa pengiriman SICEPAT sesuai servis yang berlaku. Servis jasa pengiriman yang ditawarkan SICEPAT, yaitu: *regular*, *best*, *cargo*, *cash on delivery*, *SICEPAT Go* dan *SICEPAT Syariah*. Masing-masing servis menjanjikan durasi waktu pengiriman yang berbeda-beda. Jika menggunakan servis *regular*.

Selain itu *terms and conditions* SICEPAT juga melanggar Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berisi tentang hak-hak konsumen.

Berdasarkan Pasal 4 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat disimpulkan bahwa konsumen yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan serta berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat disimpulkan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Maka dalam hal ini, konsumen berhak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan dalam pengiriman barang menggunakan jasa pengiriman SICEPAT dan berhak mendapatkan ganti rugi dari SICEPAT apabila terjadi kerusakan atau keterlambatan dalam pengiriman barang menggunakan jasa pengiriman SICEPAT sesuai dengan servis (*SICEPAT regular*, *best*, *dst.*) yang dipilih.

Lalu Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menyatakan 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.”

Sedangkan pada *terms and conditions* SICEPAT terdapat klausula yang menyatakan dengan jelas bahwa:

“SICEPAT tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kerugian, kerusakan dan biaya yang timbul dari kelalaian dan kesalahan pengirim dalam memenuhi kewajiban-kewajiban di atas.”

Dapat disimpulkan bahwa dalam *terms and conditions* SICEPAT Ekspres tercantum klausula eksonerasi khususnya pada poin ke-7 *terms and conditions* SICEPAT Ekspres. Maka dari itu *terms and conditions* SICEPAT Ekspres melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berupa pengalihan tanggung jawab atau klausula eksonerasi.

#### **1. Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Apabila Mengalami Kerugian Akibat Pencantuman Klausula Eksonerasi yang Bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Adanya pencantuman klausula eksonerasi pada sebuah perjanjian tentunya merugikan konsumen. Kerugian tersebut tentu saja harus ditindaklanjuti agar konsumen mendapatkan keadilan. Seperti yang kita ketahui, hak-hak konsumen sudah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak tersebut dapat menjadi dasar bahwa apabila konsumen mengalami kerugian, maka konsumen berhak mendapatkan ganti rugi. Dalam hal ini, konsumen mengalami kerugian akibat adanya pencantuman klausula eksonerasi/pengalihan tanggung jawab yang dilakukan oleh SICEPAT dalam *terms & conditions* SICEPAT. Seperti yang kita ketahui, pencantuman klausula eksonerasi tersebut dilarang sesuai dengan ketentuan klausula baku dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, kerugian yang dialami konsumen juga terkait dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Lalu pada Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menyatakan 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.”

Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menulis bahwa ada dua upaya hukum yang dapat dilakukan, yaitu upaya hukum melalui jalur pengadilan dan upaya hukum melalui jalur di luar pengadilan. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

(1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Namun walaupun begitu, gugatan tersebut tidak dapat dilakukan oleh sembarang pihak. Ketentuan mengenai pengajuan gugatan ini diatur dalam Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
  - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. sekelompok konsumen yang mempunyai

- kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
  - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Sesuai dengan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang telah dituliskan diatas, apabila terdapat sengketa konsumen upaya hukum yang dapat ditempuh adalah upaya hukum melalui jalur pengadilan dan upaya hukum melalui jalur diluar pengadilan.

## **2. Upaya Hukum Melalui SICEPAT Ekspres**

Jika konsumen SICEPAT Ekspres mengalami kerugian, maka konsumen SICEPAT dapat mengajukan klaim kepada SICEPAT secara langsung. Dalam *terms and conditions* SICEPAT Ekspres, diatur juga prosedur untuk klaim apabila konsumen mengalami kerugian. Menurut *terms and conditions* SICEPAT Ekspres, prosedur untuk klaim adalah sebagai berikut:

### **Prosedur Untuk Klaim**

- a. Setiap klaim pengirim sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab SICEPAT harus disampaikan secara tertulis dan diterima oleh kantor SICEPAT paling lambat 10 (sepuluh) hari setelah tanggal di mana semestinya dokumen atau barang sudah sampai.
- b. Jumlah klaim tidak dapat dipertanggungjawabkan dengan jumlah tagihan yang tertera.

## **3. Upaya Hukum Melalui Jalur Pengadilan**

Menurut Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

“Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.”

Sesuai Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apabila tidak ditemukan penyelesaian maka konsumen bisa melakukan upaya hukum melalui jalur pengadilan. Pada penyelesaian sengketa melalui jalur hukum terdapat dua macam, yaitu melalui peradilan umum dan peradilan khusus. Di Indonesia peradilan umum terdiri dari tiga tingkat, yaitu:

- a. Pengadilan Negeri;
- b. Pengadilan Tinggi;
- c. Mahkamah Agung.

#### **4. Upaya Hukum Melalui Jalur di Luar Pengadilan**

Sesuai dengan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk

menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini disebut juga penyelesaian sengketa secara damai. Ada banyak bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Selain secara damai, sengketa konsumen juga dapat diselesaikan melalui jalur alternatif penyelesaian sengketa atau biasanya disebut dengan *Alternative Dispute Resolution*.

Terdapat tiga lembaga konsumen di Indonesia, yaitu Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dari ketiga lembaga yang telah disebutkan, lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah di tiap-tiap daerah tingkat-II untuk penyelesaian sengketa konsumen di

luar pengadilan.<sup>13</sup> Selain itu, hal ini ditegaskan pula dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Setiap konsumen yang mengalami kerugian dapat melakukan upaya hukumnya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada sekretariat BPSK di kota/kabupaten terdekat dengan domisili konsumen.

#### a. Mediasi

Mediasi adalah penyelesaian sengketa dengan dibantu oleh pihak ketiga (mediator) yang netral/tidak memihak. Peranan mediator adalah sebagai penengah (yang pasif) yang memberikan bantuan berupa alternatif-alternatif penyelesaian sengketa untuk selanjutnya ditetapkan sendiri oleh pihak

yang bersengketa. Sesuai dengan Pasal 1 angka 10 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam hal para pihak memilih jalur mediasi dalam penyelesaian sengketa BPSK berperan sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

#### b. Arbitrase

Menurut Pasal 1 angka 11 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dalam pelaksanaannya, arbitrase menunjuk seorang arbiter. Arbiter adalah seorang

---

<sup>13</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Media Group, 2008, hlm. 120.



atau lebih yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa atau yang ditunjuk oleh Pengadilan Negeri atau oleh lembaga arbitrase, untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu yang diserahkan penyelesaiannya melalui arbitrase.

### c. Konsiliasi

Menurut Pasal 1 angka 9 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator. Sesuai Pasal 28 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan

Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tugas konsiliator, yaitu:

“Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan Konsiliasi, mempunyai tugas:

- a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.”

Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK. Apabila konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas)

hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan. Pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK. Apabila SICEPAT menolak putusan BPSK tetapi tidak mengajukan keberatan maka dianggap menerima putusan BPSK tersebut dan SICEPAT wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnyanya 5 (lima) hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui.

Sesuai dengan Pasal 42 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyatakan bahwa:

- (1) Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap.
- (2) Terhadap putusan BPSK sebagaimana dimaksud dalam

ayat (1) dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

## C. PENUTUP

### 1. Simpulan

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis menyimpulkan yaitu:

- a. Dalam syarat-syarat dan ketentuan (*terms and conditions*) SICEPAT Ekspres atau SICEPAT terdapat klausula baku yang melanggar ketentuan pencantuman klausula baku pada Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang pengalihan tanggung jawab atau klausula eksonerasi. Klausula yang dimaksud ada pada poin ke-7 *terms and conditions* SICEPAT, yaitu SICEPAT tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kerugian, kerusakan dan biaya yang timbul dari kelalaian dan kesalahan pengirim dalam memenuhi kewajiban-kewajiban di atas. Sehingga oleh karena pelanggaran tersebut, poin ke-7 *terms and conditions* SICEPAT

dianggap batal demi hukum sesuai dengan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Apabila konsumen mengalami kerugian, konsumen dapat mengajukan laporan ke SICEPAT Ekspres atau melakukan upaya hukum melalui jalur pengadilan maupun melalui jalur di luar pengadilan untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha atau SICEPAT.

## 2. Saran

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan oleh penulis, penulis memberikan saran yaitu:

- a. SICEPAT Ekspres atau SICEPAT sebagai pelaku usaha harus membuat klausula baku sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Walaupun pelaku usaha membuat klausula baku tanpa persetujuan dari konsumen, seharusnya pelaku usaha

mempertimbangkan kedudukan konsumen sehingga pembuatan klausula baku pada *terms & conditions* SICEPAT adil. Apabila ada kerugian yang timbul yang dialami oleh konsumen SICEPAT, sudah seharusnya SICEPAT sebagai pelaku usaha memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen.

- b. Kepada konsumen juga diharapkan untuk lebih menambah kesadaran, wawasan serta pengetahuan atas hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha. Sehingga kedepannya konsumen dapat menghindari itikad tidak baik dari pelaku usaha dan apabila konsumen mengalami kerugian, konsumen dapat mengajukan upaya hukum baik melalui jalur litigasi maupun non litigasi agar kerugian yang dialami konsumen mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari pelaku usaha.

## D. Daftar Pustaka

Badruzaman, Mariam Darus, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni, 1994.

Nugroho, Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Media Group, 2008.

Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Eko Sutriyanto, “SiCepat Ekspres Raih Penghargaan 30 Most Promising Growth-Stage Startups”, diakses dari situs <http://www.tribunnews.com/bisnis/2018/10/15/sicepat-ekspres-raih-penghargaan-30->

[most-promising-growth-stage-startups](#), pada tanggal 29 Maret 2019 pukul 14.50 WIB.

Perjanjian, diakses dari situs <https://kbbi.web.id/perjanjian>, pada 8 Juni 2019, pukul 14.11 WIB.

Hukum Online, “Batalnya Perjanjian”, diakses dari situs <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/cl3520/batalnya-suatu-peranjan>, diakses pada 16 Juni 2019, pukul 14.06 WIB.

SICEPAT, diakses dari situs [https://id.wikipedia.org/wiki/SiCepat\\_Ekspres](https://id.wikipedia.org/wiki/SiCepat_Ekspres), pada 2 Februari 2019, pukul 12.12 WIB.

SICEPAT - Location, diakses dari situs <http://sicepat.com/location>, pada 7 Mei 2019, pukul 21.44 WIB.

SICEPAT - Terms & Conditions, diakses dari situs <http://sicepat.com/termCond>, pada 29 Maret 2019, pukul 15.00 WIB.

