



## Tanggungjawab Perusahaan Kurir Ngejek Terhadap Kerugian Yang Dialami Konsumen

*Responsibility of Ngejek Courier Companies for Losses Suffered by Consumers*

**Rizki Muhammad Ibnu Sabilillah**

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Mataram

E-mail: [kandajulian19@gmail.com](mailto:kandajulian19@gmail.com)

### Abstrak

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mengubah sistem perdagangan konvensional menjadi e-commerce, memberikan konsumen cara berbelanja yang cepat dan efisien dari hampir mana saja. Namun, pergeseran ini juga menyebabkan meningkatnya keluhan konsumen terkait barang yang rusak atau hilang. Studi ini bertujuan untuk mengkaji tanggung jawab perusahaan kurir NGOjek dalam kasus-kasus tersebut dan upaya hukum yang tersedia bagi konsumen yang ingin mempertahankan hak-hak mereka. Menggunakan metode penelitian hukum normatif, studi ini didasarkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia. Temuan menunjukkan bahwa konsumen berhak atas ganti rugi atas kerugian yang dialami, dan penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengaduan kepada perusahaan, mekanisme non-litigasi, atau litigasi melalui pengadilan.

**Kata Kunci:** Tanggung Jawab Hukum; Kurir Online; Kerugian Konsumen

### Abstract

*The rapid development of digital technology has transformed conventional trading systems into e-commerce, offering consumers a fast and efficient way to shop from virtually anywhere. However, this shift has also led to increasing consumer complaints regarding damaged or lost goods. This study aims to examine the responsibility of the NGOjek courier company in such cases and the legal remedies available to consumers seeking to uphold their rights. Employing a normative legal research method, the study is grounded in the Consumer Protection Law and the Indonesian Civil Code. The findings indicate that consumers are entitled to compensation for losses, and dispute resolution may be pursued through complaints to the company, non-litigation mechanisms, or litigation through the courts.*

**Keywords:** Legal Responsibility; Online Courier; Consumer Losses

### A. PENDAHULUAN

Pertumbuhan pesat teknologi digital telah mengubah perdagangan konvensional menjadi e-commerce, memberikan konsumen pengalaman berbelanja yang cepat dan efisien. Perdagangan melalui electronic-commerce menjadikan dokumen-dokumen dan pesan-pesan yang disampaikan melalui internet sebagai dasar hukum keabsahan transaksi perdagangan, secara tegas Undang-Undang dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008 menyatakan informasi dan/atau dokumen dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti yang sah. Bagaimana kemajuan digital telah menggeser metode belanja secara tradisional dan munculnya layanan pengiriman *online*. Jurnal ini



mengeksplorasi tanggungjawab Perusahaan kurir GOjek terhadap kerugian konsumen dan Upaya hukum yang tersedia bagi konsumen untuk menegaskan hak-hak mereka.

Perusahaan ekspedisi adalah Perusahaan yang bergerak di bidang layanan pengiriman barang dan/atau dokumen dari suatu tempat ke tempat lainnya yang ditawarkan oleh Perusahaan tertentu baik Perusahaan yang berbentuk badan hukum, bukan badan hukum maupun perseorangan. Secara tegas pemerintah telah mengeluarkan peraturan dan pernyataan yang melindungi kepentingan sosial, khususnya bagi pendiri atau Pembangunan Perusahaan baru, salah satu peraturan tersebut, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, Pasal 22 Ayat (1) setiap usaha dan/atau yang berdampak penting terhadap lingkungan hidup wajib memiliki amdal.

Dalam peraturan perundang-undangan sudah diatur beberapa kewajiban yang harus ditaati oleh perusahaan pengangkut dalam menjalankan usahanya, demikian juga halnya dalam perusahaan ekspedisi dimana ketentuan ini berlaku juga. Namun ternyata tidak jika dalam melaksanakan kewajiban- kewajiban tersebut terjadi hal-hal yang tidak diinginkan maka perusahaan ekspedisi harus bertanggung jawab. Jika terjadi sesuatu dengan barang kiriman ada beberapa tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh perusahaan pengangkut atau perusahaan ekspedisi yaitu bertanggungjawab atas barang yang hilang atau dicuri dan memberikan ganti kerugian yang diderita pemilik barang dan bertanggungjawab terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukan pekerjanya.

Dalam hal perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Yang dimaksud konsumen sebagaimana yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam Masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".

Dalam sistem transportasi *online* konsumen adalah setiap orang yang menggunakan atau menikmati jasa transportasi daring yang dipesan melalui aplikasi. Pengguna jasa pengiriman barang perlu mendapatkan suatu perlindungan yang diatur dalam perjanjian yang dibuat antara pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak. Akan tetapi masih sering ditemui kendala dalam proses pengiriman barang seperti kerusakan dan kehilangan barang. Perlindungan konsumen merupakan undang-undang yang belum banyak diketahui dan dipahami isinya oleh Masyarakat umum di Indonesia. Pada praktik jual beli *online* seringkali meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang rendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi suatu "rahasia umum" dalam dunia industri Indonesia.<sup>1</sup>

## B. METODE

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Normatif, metode penelitian dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan

---

<sup>1</sup> Gunawan Widjaja, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001

dan pendekatan konsep sedangkan teknik pengumpulan penelitian dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menggunakan sumber data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, serta metode analisis data yang digunakan adalah kualitatif.

## C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Mengenai Perusahaan Kurir NGOjek

PT. NGOjek Makmur Jaya yang dikenal sebagai perusahaan kurir NGOjek berdiri sejak tahun 2020 pada saat pandemi COVID-19. Base Camp perusahaan kurir NGOjek beralamat di Jl. Dewi Ratih, Cilinaya, Kecamatan Cakranegara, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Visi dan Misi dari perusahaan kurir NGOjek adalah Tepat Waktu, Terpercaya, Amanah, dan Profesional. Perusahaan kurir NGOjek menyediakan layanan Pengantaran, Pembelian, dan Pemesanan. Jasa ini dipromosikan melalui aplikasi sosial media Instagram dan WhatsApp sebagai media untuk melakukan transaksi.

### 2. Kedudukan Dan Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Pelayanan Jasa Perusahaan Kurir NGOjek

Dalam transaksi pelayanan jasa perusahaan kurir NGOjek terdapat 3 bagian penting yaitu, penyedia jasa serta aplikasi yang digunakan perusahaan kurir NGOjek, pengendara atau kurir yang bertugas untuk mengantar barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan aman, pengguna jasa/konsumen.

Penyedia jasa serta aplikasi yang digunakan sistem kurir NGOjek pada Pasal 1 Angka (6a) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menegaskan “Penyelenggaraan sistem elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna sistem elektronik untuk keperluan drinya dan/atau keperluan pihak lain”. Pada Pasal 15 Angka (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menegaskan “setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya”. Aplikasi WhatsApp memiliki peran kunci dalam keberhasilan sistem jasa kurir NGOjek. Dikarenakan aplikasi WhatsApp sebagai penghubung antara supply and demand (penawaran dan permintaan) yakni penyedia jasa, kurir, dan konsumen/pengguna jasa kurir NGOjek. Dikarenakan aplikasi yang digunakan bukan milik perusahaan kurir NGOjek maka segala bentuk kerusakan maupun kerugian merupakan tanggungjawab perusahaan penyedia jasa dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Pengendara/kurir adalah perseorangan yang berdiri sendiri selaku pemilik kendaraan yang bertugas untuk mengangkut dan/atau mengantar dari suatu tempat ke tempat lainnya. Pengendara/kurir menerima pesanan melalui aplikasi untuk mengantar dan menjemput barang barang yang telah disepakati konsumen konsumen/pengguna jasa ke lokasi yang telah di sepakati. Jasa dan layanan dari perusahaan kurir NGOjek dilaksanakan langsung oleh para kurir/pengemudi untuk memenuhi permintaan

konsumen/pengguna jasa. Kurir bertanggungjawab memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen karena kurir sebagai wajah dari perusahaan yang menunjukkan citra perusahaan. Selain itu kurir juga adalah pihak yang bertanggungjawab atas keamanan dan keselamatan barang konsumen selama menggunakan jasa dari perusahaan kurir GOJek.<sup>2</sup>

Konsumen adalah pengguna akhir dalam rantai distribusi produk atau layanan sebagaimana yang tertulis dalam Pasal 1 Angka (2) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “Konsumen adalah Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Hubungan Hukum antara pengendara/kurir dengan penyedia jasa serta aplikasi yang digunakan sistem kurir GOJek merupakan Hubungan kemitraan. Perusahaan kurir GOJek merupakan perusahaan yang mengurus hubungan kerjasama antara kurir dengan pengguna jasa melalui sistem berbasis online. Sedangkan kurir adalah pelaku yang menjalankan tugas untuk mengantar barang yang yang telah dipesan konsumen melalui aplikasi berbasis online.

Hubungan hukum antara kurir dengan konsumen terbentuk adanya perjanjian jual beli dan hubungan hukum Undang-Undang antara penyedia layanan jasa dengan konsumen. Kedua hubungan hukum ini lahir dari adanya hak dan kewajiban kurir dengan konsumen. Hubungan hukum antara penyedia jasa layanan transportasi online serta aplikasi yang digunakan dengan konsumen tercipta dari proses pemesanan jasa layanan online yang dilakukan oleh konsumen, kemudian terjadi proses tawar menawar untuk mencapai kesepakatan antara keduabelah pihak agar dapat menggunakan layanan tersebut. Dari proses transaksi yang merupakan jual beli jasa inilah proses hukum berasal.

### **3. Bentuk Kerugian Yang Dialami Konsumen Perusahaan Kurir GOJek**

Dalam dunia bisnis seringkali terjadi kerugian ada beberapa faktor yang menjadi penyebab kerugian dalam layanan e-commerce jasa kurir GOJek pertama kelalaian dari kurir yang menyebabkan kerugian berupa rusak dan hilangnya barang bagi konsumen, kedua penipuan oknum/pihak ketiga yang tidak bertanggungjawab menyamar sebagai konsumen/pengguna jasa yang menyebabkan kerugian bagi konsumen maupun kurir, ketiga kelalaian dari Admin perusahaan kurir GOJek maupun dari konsumen/ pengguna jasa salah memberikan alamat dan lain sebagainya.

Kerugian yang dialami konsumen berupa rusaknya barang pada saat menggunakan jasa dari perusahaan kurir GOJek dikarenakan kelalaian oleh pihak kurir yang mempunyai tanggungjawab terhadap barang pesanan, kelalaian yang dimaksud di sini yaitu kurangnya berhati-hati dalam berkendara pada saat melakukan pengantaran barang ke alamat tujuan.

Kerugian yang dialami konsumen berupa hilangnya barang pada saat menggunakan jasa dari perusahaan kurir GOJek dikarenakan beberapa faktor pertama kalalaian

---

<sup>2</sup> Mahendra Arga Giantama, Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Atas Kecelakaan Penumpang Jasa Transportasi Online (Studi Layanan G)-RIDE Yang Diselenggarakan Oleh PT GOJEK Indonesia), (Universitas Islam Indonesia), Yogyakarta, 2018, hlm 69

dari kurir yang mengantarkan pesanan ke alamat tujuan yang salah, barang pesanan tidak sesuai atau tertukar, dan salah memberikan barang kepada yang bukan pemilik atau oknum pihak ketiga yang tidak bertanggungjawab, kemudian faktor yang kedua disebabkan oleh pihak Admin kurir NGOjek maupun penggunaan jasa/konsumen salah memberikan alamat.

#### **4. Pihak Yang Bertanggungjawab Atas Kerugian Yang Dialami Konsumen Kurir NGOjek**

Tanggungjawab adalah suatu perbuatan untuk menanggung segala hal yang terjadi dalam melakukan kegiatan yang menimbulkan kerugian bagi beberapa pihak yang diakibatkan dari kelalaian yang tidak disengaja maupun disengaja. Dilihat dari hak dan kewajiban maka kurir adalah pihak yang bertanggungjawab atas kelalaian yang terjadi. Karena kurir adalah pihak yang melakukan tugas secara langsung kepada konsumen sesuai jasa yang disediakan oleh pihak perusahaan kurir NGOjek. Namun dikarenakan kurir bekerja di bawah nama perusahaan kurir NGOjek maka perusahaan ikut bertanggungjawab dalam mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara perusahaan kurir NGOjek menggunakan bentuk tanggungjawab berdasarkan kesalahan (Liability Based on Fault) perusahaan kurir NGOjek akan mengganti kerugian apabila kerugian yang dialami konsumen merupakan kesalahan/kelalaian dari pihak perusahaan maupun kurir yang bekerja di perusahaan kurir NGOjek. Pihak perusahaan kurir NGOjek langsung mengganti 100 % kerugian yang di alami oleh konsumen selama bukti-bukti transaksi dan kerugian yang dialami masih lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bentuk ganti kerugian yang diberikan dari perusahaan kurir NGOjek berupa mengganti dengan barang maupun biaya yang sama dengan kerugian yang dialami oleh konsumen tergantung kesepakatan dari konsumen dan pihak kurir maupun perusahaan kurir NGOjek.<sup>3</sup>

#### **5. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan oleh Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Dari Perusahaan Kurir NGOjek**

PT. NGOjek Makmur Jaya yang dikenal sebagai perusahaan kurir NGOjek berdiri sejak tahun 2020 pada saat pandemi COVID-19. *Base Camp* perusahaan kurir NGOjek beralamat di Jl. Dewi Ratih, Cilinaya, Kecamatan Cakranegara, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Visi dan Misi dari perusahaan kurir NGOjek adalah Tepat Waktu, Terpercaya, Amanah, dan Profesional. Perusahaan kurir NGOjek menyediakan layanan Pengantaran, Pembelian, dan Pemesanan. Jasa ini dipromosikan melalui aplikasi sosial media *Instagram* dan *WhatsApp* sebagai media untuk melakukan transaksi.

Upaya hukum menurut Sudikno Mertokusumo adalah upaya atau alat untuk mencegah atau memperbaiki kekeliruan dalam suatu putusan.<sup>4</sup> Dengan demikian upaya hukum merupakan upaya yang diberikan oleh Undang-Undang kepada seseorang atau

---

<sup>3</sup> Hasil Wawancara dengan Putu Gabby Yudatiani Andini Putri, Pemilik Perusahaan Kurir NGOjek, 15 Januari 2025, Base Camp Kurir NGOjek

<sup>4</sup> Syahrul Sitorus, Upaya Hukum Dalam Perkara Perdata (Verzet, Banding, Kasasi, Peninjauan Kembali dan Derden Verzet), Hikmah 15.1, 2018, hlm 63.

badan Hukum Untuk hal tertentu Untuk melawan putusan hakim karena hakim juga seorang manusia yang dapat melakukan kesalahan sehingga salah memutuskan.<sup>5</sup>

Jenis-jenis upaya hukum penyelesaian sengketa konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 45 sampai dengan Pasal 48. Dalam pengaturannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan pada Pasal 45 Angka (1) “konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum”. Upaya hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen dapat dibagi menjadi dua jalur yaitu litigasi (pengadilan) dan jalur non-litigasi (di luar Pengadilan).

Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjelaskan bahwa jalur litigasi ditempuh dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan Pasal 45 Undang- Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Jalur non-litigasi dalam penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh diluar pengadilan yakni dengan melalui mediasi, arbitrase, dan konsolidasi dimana tujuannya ialah untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/ atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang dialami konsumen.

Konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa dengan cara non- litigasi di luar pengadilan bisa melakukan alternatif solusi masalah ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Direktorat Perlindungan Konsumen di bawah Departemen Perdagangan, atau lembaga-lembaga lain yang berwenang.<sup>6</sup>

Berdasarkan pada Pasal 23 dan Pasal 45 Angka (1) dan (2) Undang- Undang Perlindungan Konsumen, maka upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan atas kelalaian pihak perusahaan ekspedisi kruri NGOjek atas tidak terpenuhinya hak atas kenyamanan dan keamanan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha yang tidak memenuhi hak dan kewajiban sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen, maka sebagai upaya dalam menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen perusahaan kurir NGOjek, sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 23 dan Pasal 45 yaitu dengan melalui cara penyelesaian yang dilakukan melalui BPSK sebagai jalur di luar pengadilan (Non-Litigasi) dan melalui pengadilan di lingkungan peradilan umum terdekat (Litigasi). Namun sebelum melakukan pengaduan melalui BPSK upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yaitu melakukan pengaduan dan keluhan kepada pihak perusahaan atas kerugian yang dialami oleh konsumen untuk menyelesaikan secara damai.

## **D. KESIMPULAN**

Kurir sebagai pelaksana langsung dalam proses pengiriman barang memiliki tanggungjawab operasional terhadap konsumen, khususnya dalam menjaga kamanan

---

<sup>5</sup> Putra Haloman Hsb, Tinjauan Yuridis Tentang Upaya-Upaya Hukum, Yurisprudentia : Jurnal Hukum Ekonomi 1.1, 2015, hlm 43

<sup>6</sup> Arif Rahman, Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang, Jurnal Ilmu Hukum 2.1, 2018, hlm 28-29

dan keselamatan barang selama pengantaran. Ketika terjadi kelalaian, maka kurir secara langsung telah melakukan tindakan yang merugikan konsumen. Meskipun kurir bertanggungjawab secara langsung, perusahaan kurir GOJek sebagai pihak yang menaungi kurir juga memikul tanggungjawab hukum, hal ini didasarkan pada hubungan kerja antara kurir dan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik perusahaan kurir GOJek diketahui bahwa bentuk tanggungjawab yang ditetapkan perusahaan adalah tanggungjawab berdasarkan kesalahan (Liability Based on Fault). Ganti rugi kepada konsumen diberikan apabila kerugian terbukti akibat dari kelalaian dari pihak kurir atau perusahaan, perusahaan kurir GOJek langsung memberikan ganti kerugian selama bukti-bukti transaksi dan kerugian yang dialami masih lengkap, bentuk ganti kerugian yang diberikan oleh perusahaan kurir GOJek kepada konsumen dengan penggantian 100 % dalam bentuk barang sejenis atau materi sesuai kesepakatan antara konsumen dengan pihak perusahaan.

Upaya yang dapat dilakukan konsumen untuk mendapatkan haknya yaitu melakukan pengaduan dan keluhan kepada pihak perusahaan atas kerugian yang dialami oleh konsumen untuk menyelesaikan secara damai namun apabila kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen yang mengalami kerugian tidak berhasil, maka upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang mengalami kerugian diatur dalam Pasal 23 dan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Konsumen memiliki dua pilihan jalur penyelesaian sengketa, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai jalur diluar pengadilan (Non-Litigasi) yang cepat, murah, dan sederhana, apabila upaya penyelesaian melalui BPSK tidak berhasil maka bisa melaksanakan upaya hukum melalui pengadilan di lingkungan peradilan umum terdekat (Litigasi).

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Arif Rahman, Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang, Jurnal Ilmu Hukum 2.1, 2018.

Gunawan, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

Mahendra Arga Giantama, Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Atas Kecelakaan Penumpang Jasa Transportasi Online (Studi Layanan GO- RIDE Yang Diselenggarakan Oleh PT GOJEK Indonesia), Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018.

Putra Haloman Hsb, Tinjauan Yuridis Tentang Upaya-Upaya Hukum, Yurisprudentia : Jurnal Hukum Ekonomi 1.1, 2015.

Syahrul Sitorus, Upaya Hukum Dalam Perkara Perdata (Verzet, Banding, Kasasi, Peninjauan Kembali dan Derden Verzet), Hikmah 15.1, 2018.

### **Perundang-undangan**

Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen, LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821

Indonesia, Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, LN. No.140 Tahun 2009, TLN No.5059

Indonesia, Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU No. 19 Tahun 2016, LN. 2016 No. 251, TLN No. 5952

**Wawancara**

Wawancara dengan Putu Gabby Yudatiani Andini Putri, Pemilik Perusahaan Kurir NGOjek, 15 Januari 2025, Base Camp Kurir NGOjek.