

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PT. JNE EXPRESS TERHADAP KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN BARANG YANG HILANG DAN RUSAK (MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)

**Oleh:
Netral Laia
190315022**

Tanggung jawab yang diberikan pihak PT. JNE Express terhadap kerusakan atau kehilangan barang yang dialami konsumennya adalah dengan penggantian ganti rugi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen didalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diatur khusus dalam BAB VI, mulai dari pasal 19 sampai dengan pasal 28, memperhatikan substansi pasal 19 ayat (1) nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. permasalahan dalam penelitian ini yaitu: bagaimana Pertanggungjawaban Pihak PT. JNE Express Terhadap Konsumen Ketika Barang Mengalami Kehilangan dan Kerusakan dan bagaimana Penerapan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen jika barang mengalami kehilangan dan kerusakan. Penelitian ini menggunakan Metode kualitatif. Hasil penelitian adalah setelah melalui beberapa proses pemeriksaan barang akan segera dikirim ketempat tujuan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, apabila dalam pelaksanaan perjanjian tersebut mengalami wanprestasi, pihak jasa pengiriman barang bertanggungjawab untuk mengganti kerugian yang dialami pihak konsumen. Kedua belah pihak dapat menyelesaikan masalah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, Apabila barang yang dikirim hilang atau rusak pihak jasa pengiriman barang bertanggungjawab untuk mengganti barang yang hilang atau rusak tersebut dengan barang yang sama atau mengganti uang sebesar harga barang tersebut.

**Kata kunci: Tanggung jawab, pelaku usaha jasa pengiriman barang,
undang-undang perlindungan konsumen.**

ABSTRACT

RESPONSIBILITIES OF PT. JNE EXPRESS AGAINST CONSUMERS IN DELIVERY OF LOST AND DAMAGED GOODS ACCORDING (TO LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION)

By:
Netral Laia
190315022

The responsibility given by PT. JNE Express for damage or loss of goods experienced by its consumers is compensation in accordance with Law Number 8 of 1999 About Consumer Protection. the responsibility of business actors for consumer losses in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, is specifically regulated in CHAPTER VI, starting from article 19 to article 28, taking into account the substance of article 19 paragraph (1) number 8 of 1999 regarding consumer protection. The problems in this study are: how is the accountability of PT. JNE Express Against Consumers When Goods Experiencing Loss and Damage and how to Apply Law No. 8 of 1999 Concerning Consumer Protection if goods experience loss and damage. his study uses a qualitative method. The results of the study are that after going through several inspection processes the goods will be immediately sent to the place of destination in accordance with the agreement that has been agreed upon, if the implementation of the agreement is in default, the goods delivery service is responsible for compensating for the losses suffered consumer side. Both parties can solve the problem in accordance with the agreement that has been agreed. If the goods sent are lost or damaged, the freight forwarder is responsible for replacing the lost or damaged goods with the same goods or reimbursing the price of the goods

Keywords: Responsibility, goods delivery, service business actors, consumer protection law