

ABSTRAK

Perlindungan konsumen terdapat dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam Pasal (1) angka 1 yang menyebutkan bahwa : “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen dalam kasus hilang atau rusak sesuai dengan nilai barang. Jika kasusnya adalah keterlambatan barang yang mana kerugiannya bisa mencakup hal yang immateriil, maka pelaku usaha seharusnya bisa memberikan tanggung jawab agar konsumen tidak terlalu merasa dirugikan. Maka dari latar belakang tersebut penulis lebih fokus meneliti tentang : 1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum yang dilakukan Pos Purwodadi terhadap pihak konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 ? 2. Bagaimana kendala dan solusi yang diberikan Pos Purwodadi dalam melakukan penggantian ganti rugi terhadap pihak konsumen sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999?

Dalam penelitian ini yang dipakai penulis adalah penelitian kualitatif dan menggunakan jenis pendekatan yuridis sosiologis, yaitu penelitian hukum yang berusaha untuk mengidentifikasi hukum dan melihat efektivitas hukum yang terjadi di masyarakat (Penerapan Hukum dilapangan), serta menggunakan pendekatan Yuridis Nomatif, yaitu suatu penelitian hukum yang mempergunakan sumber data sekunder. Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penggantian kerugian berbeda pada masing-masing perusahaan penyedia jasa pengiriman barang. Perbedaan terletak dari permasalahan pengiriman seperti kerusakan barang, kehilangan barang serta keterlambatan. Kerugian immateriil yang dialami oleh konsumen dalam hal terjadi keterlambatan barang ternyata belum dapat diganti kerugiannya. Hal ini dikarenakan dasar pelaku usaha memenuhi prestasi adalah sebuah kontrak baku yang mana terdapat pembatasan jika pelaku usaha tidak berbuat sesuai yang diperjanjikan dan menyebabkan kerugian immateriil, maka hal itu termasuk dalam kategori wanprestasi. Bentuk ganti kerugian wanprestasi adalah sesuatu yang dapat dinilai dengan materi sesuai dengan yang sudah disepakati sebelumnya pada kontrak dan konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi yang bersifat immateriil.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha, Keterlambatan Pengiriman

ABSTRACT

Consumer protection is contained in Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection. In Article (1) number 1 which states that: "Consumer Protection is any effort that guarantees legal certainty to provide protection to consumers. Business actors provide compensation for losses suffered by consumers in cases of lost or damaged according to the value of the goods. If the case is delays in goods where the loss can include immaterial, then the business actor should be able to provide responsibility so that consumers do not feel disadvantaged. So from this background the authors focus more research on: 1. How the implementation of legal protection carried out by Purwodadi Post to consumers according to Law No. 8 of 1999? 2. What are the obstacles and solutions provided by Purwodadi Post in making compensation to consumers in accordance with Law No. 8 of 1999?"

In this research the writer uses qualitative research and uses a type of sociological juridical approach, which is legal research that seeks to identify the law and see the effectiveness of the law that occurs in the community (Application of Law in the field), and uses a Nominal Juridical approach, which is a legal research that uses secondary data source. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation.

From the results of this study, it can be concluded that the compensation is different for each shipping service provider company. The difference lies in shipping problems such as damage to goods, loss of goods and delays. Immaterial losses experienced by consumers in the event of delays in goods have not yet been offset. This is because the basis of the business actor fulfilling the achievement is a standard contract in which there is a limitation if the business actor does not perform as promised and causes immaterial losses, then it is included in the category of default. Form of compensation for default is something that can be assessed with the material in accordance with previously agreed upon contracts and consumers can not demand compensation that is immaterial.

Keywords: *Consumer Protection, Business Actors, Delay in Delivery*