

## ABSTRAK

PT. Jalur Nugraha Ekakurir merupakan perusahaan penyedia jasa pengangkutan/pengiriman barang yang menyelenggarakan usahanya dengan cara memberikan layanan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu tergantung dari pilihan layanan yang digunakan. Namun, dalam proses pengiriman barang dapat terjadi kerugian yang mana dapat diakibatkan oleh kesalahan/kelalaian JNE sebagai pihak pengangkut. Dengan demikian menarik untuk ditinjau secara yuridis mengenai pelaksanaan perlindungan konsumen atas kerugian pengiriman barang dengan rumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen atas kerugian pengiriman barang menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di JNE Ambarawa; 2) Apa kendala yang dialami pihak JNE dalam pelaksanaan pengiriman barang sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen dan bagaimana solusinya.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian deskriptif analisis, sumber dan jenis data yang dipakai adalah data primer dan data sekunder, analisa data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan serta studi lapangan. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian bertempat di JNE Cabang Ambarawa.

Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan perlindungan konsumen atas kerugian pengiriman barang dapat disimpulkan bahwa: 1) Pelaksanaan perlindungan konsumen atas kerugian pengiriman barang yang terdapat di JNE dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta klausula baku yang telah ditentukan oleh JNE. Kerugian yang terjadi oleh konsumen merupakan tanggung jawab JNE untuk memberikan ganti rugi, sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 2) kendala yang dialami oleh JNE dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, faktor internal yaitu kurangnya karyawan, hilang dan rusaknya barang kiriman, tarif harga tinggi, dan lemahnya tracking informasi, faktor eksternal yaitu kesalahan informasi alamat yang diberikan konsumen. Solusinya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan Pasal 4 huruf a, c, dan d, Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta konsumen wajib memberikan informasi yang lengkap sesuai dengan Pasal 5 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Konsumen, Kerugian Pengiriman Barang, PT. JNE*

## **ABSTRACT**

*PT. The Nugraha Ekakurir route is a company providing goods transportation/delivery services that conducts its business by providing delivery service to their destination safely and on time depending on the choice of service used. However, in the process of sending goods, there may be losses which can be caused by JNE's mistake/negligence as the carrier. Thus it is interesting to review juridically regarding the implementation of consumer protection against loss of delivery of goods with the following problem formulations: 1) How is the implementation of consumer protection for loss of delivery of goods according to Law No. 8 year 1999 concerning Consumer Protection in JNE Ambarawa; 2) What are the obstacles experienced by JNE in the delivery of goods that cause losses to consumers and what are the solutions.*

*This research uses juridical empirical method with descriptive analysis research specifications, sources and types of data used are primary data and secondary data, data analysis used is descriptive qualitative with data collection techniques using library research and field studies. In this study, the authors conducted research at JNE Ambarawa Branch.*

*Based on the results of research on the implementation of consumer protection for loss of delivery of goods, it can be concluded that: 1) The implementation of consumer protection for goods delivery losses at JNE is protected by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection as well as standard clauses that have been determined by JNE. Losses incurred by consumers are JNE's responsibility to provide compensation, in accordance with Article 19 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection; 2) the constraints experienced by JNE are influenced by internal and external factors, internal factors, namely lack of employees, lost and damaged shipments, high price rates, and weak tracking information, external factors, namely incorrect address information provided by consumers. The solution is to improve service quality in accordance with Article 4 letters a, c, and d, the Consumer Protection Law and consumers are required to provide complete information in accordance with Article 5 letter a of the Consumer Protection Law.*

*Keywords: Consumer Protection, Loss Delivery of Goods, PT. JNE.*