

## ABSTRAK

- (A) Nama : Bernadeth Filia Witiyas  
(B) Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT JNE Wilayah Tangerang  
(C) Halaman : x+90+13+2021  
(D) Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pengiriman Barang, Konsumen, Pelaku Usaha  
(E) Isi :

Masyarakat pada saat ini sering melakukan kegiatan mengirikan suatu barang dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan memenuhi kebutuhannya baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan individu lain atau sekelompok individu. Kegiatan pengiriman ini menggunakan layanan yang disediakan perusahaan pengiriman barang, PT JNE menjadi satu dari banyaknya perusahaan jasa pengiriman barang yang memiliki banyak pelanggan. Seiring berjalananya waktu hubungan antar PT JNE dengan pengirim atau penerima sering didapati suatu masalah yang dimana masalah teknis menjadi satu penyebab hubungan tersebut menjadi bermasalah, salah satu masalah yang timbul ialah seperti terjadinya kehilangan paket barang. Dalam tulisan ini terdapat permasalahan yang akan dibahas yaitu bagaimana perlindungan Konsumen sebagai pengguna layanan pengiriman barang menurut UUPK dan aturan yang berkaitan dengan sektor tersebut serta bagaimana tanggung jawab PT JNE terkait hilangnya paket kiriman akibat kelalaian dalam proses pengirimannya menurut UUPK dan aturan yang berkaitan dengan sector lainnya. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini ialah penelitian hukum normatif. Hasil penelitian penulis adalah perlindungan terhadap konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang terdapat didalam KUHPer, KUHD, UUPK, dan UU Pos. Tanggung jawab PT JNE terkait hilangnya paket kiriman akibat kelalaian dalam proses pengirimannya mengacu UUPK, KUHPer, KUHD, dan Syarat Standar Pengiriman. Penulis berharap pelaku usaha lebih mempertahankan kepercayaan konsumen yang sudah memilih untuk memakai atau menggunakan produk yang dihasilkan/diproduksi secara patuh dan tunduk pada peraturan perundangan yang berlaku supaya tidak ada kejadian dimana konsumen yang dirugikan akibat menggunakan barangnya atau jasanya. Kemudian, pemerintah perlu mengadakan penyuluhan, pembekalan, dan sosialisasi bagi konsumen dan pelaku usaha agar mereka lebih sadar akan haknya dan kewajibannya supaya tidak ada kerugian yang timbul karena satu pihak serta konsumen dan pelaku usaha apabila terjadi rugi yang diakibatkan oleh salah satu pihak bisa dengan mudah mengambil tindakan untuk mendapat ganti atas kerugian yang didapatkan.

- (F) Daftar Acuan : 47(1999-2021)  
(G) Pembimbing : Dr. Anna Maria Tri Anggraini, S.H.,M.H  
(H) Penulis : Bernadeth Filia Witiyas