

ABSTRAK

Kebutuhan akan jasa pengiriman barang menunjang transportasi akan tingginya mobilitas penduduk untuk menggunakan jasa pengiriman barang di dalam negeri, dari dan ke luar negeri, yakni pengiriman barang dengan proses yang cepat baik kebutuhan perorangan dalam mengirimkan dokumen berharga dan barang ke tujuan dengan proses yang efisien dan efektif. Dalam hal pengiriman barang, kenyamanan, ketepatan, dan keselamatan barang merupakan suatu kewajiban dari perjanjian yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha jasa pengiriman barang (kurir). Penggunaan perjanjian baku sudah dikenal secara umum oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan dibuatnya perjanjian baku untuk memberikan kemudahan (kepraktisan) bagi para pihak yang bersangkutan. Penggunaan perjanjian baku memang dirasa menghemat waktu dan mempercepat proses, tetapi dapat merugikan salah satu pihak. Memang dalam kenyataannya pihak yang membuat perjanjian baku ini memiliki posisi yang cenderung lebih berat. Identifikasi masalah dalam skripsi ini adalah ; Bagaimana hak atas informasi dan hak atas keamanan, kenyamanan, keselamatan, yang diatur dalam perjanjian baku antara pihak JNE dengan konsumen ? ; Bagaimana penerapan pasal 18 UUPK diterapkan oleh PT JNE dikaitkan dengan hak ganti rugi bagi konsumen ? ; Bagaimana pelaksanaan klaim ganti rugi dilaksanakan oleh PT. JNE dikaitkan dengan hak atas kenyamanan konsumen ?

Penulis mendapatkan fakta dalam praktek PT. JNE berdasarkan vicarious liability bertanggung jawab tetapi dalam pemenuhannya belum memperhatikan hak atas kenyamanan konsumen, karena konsumen sering berhadapan dengan proses yang lama dan rumit.

Metode pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yaitu penelitian didasarkan suatu kajian aspek hukum, peraturan perundang-undangan yang berlaku dan norma-norma yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Spesifikasi Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif analitis yaitu menggambarkan dan menganalisis perlindungan konsumen atas hak atas informasi dan hak kompensasi ganti rugi dalam perjanjian pengiriman barang. Metode Analisis Data yakni, Seluruh data yang diperoleh, dianalisis dengan menggunakan metode analisis yuridis kualitatif, yuridis karena penelitian ini bertitik tolak dari peraturan perundang-undangan sebagai norma hukum positif, sedangkan kualitatif yaitu data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis, untuk selanjutnya dalam memperoleh hasil akhir untuk mencapai kejelasan yang akan dibahas.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa resi pengiriman PT. JNE belum secara optimal memenuhi hak-hak dan penerapan klausula baku yang diatur dalam Undang-Undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Saran penulis bahwa masyarakat perlu diberikan sosialisasi terhadap penyelenggaraan jasa pengiriman barang dan PT JNE harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menjadi perusahaan jasa pengiriman terbaik.