

ABSTRAK

Shafira Andhini

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui penerapan prosedur ganti rugi yang diberikan oleh Agen JNE D'Jamin Ginting kepada konsumennya yang mengalami kerugian akibat kelalaian maupun adanya wanprestasi oleh pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris yang berupa sumber data sekunder dan penelektan peraturan perundang-undangan (*library research*) dan *field research* dimana penelitian ini juga melakukan wawancara kepada narasumber yang ahli dalam bidangnya yang diolah menjadi bahan baku sekunder. Berdasarkan penelitian yang diperoleh bahwa dalam hal ini mengenai pertanggung jawaban apabila terjadi sesuatu pada barang tersebut sebelum sampai tujuan atau keterlambatan pengiriman atau apabila terjadi hal-hal yang lain maka pihak perusahaan wajib mengganti kerugian yang diakibatkan perusahaannya. dan apabila terjadi kehilangan atau kerusakan yang parah maka perusahaan akan memberikan ganti rugi sesuai dengan harga barang tersebut atau dilakukan negoisasi mengenai kesempatan ganti rugi tersebut. Hal tersebut sudah tercakup dalam hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Jika pelaku usaha tidak melakukan tanggungjawab ganti rugi terhadap konsumen atas kelalaiannya, maka sesuai Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha akan dikenakan sanksi oleh BPSK yaitu berupa hukuman yang bersifat administratif mengacu pada Pasal 60 Ayat 2 UU Perlindungan Konsumen, yaitu pelaku usaha diwajibkan membayar kompensasi ganti rugi maksimal sampai dengan Rp. 200.000.000,-.

Kata Kunci: Jasa Ekspedisi, Perlindungan Konsumen,
Pertanggungjawaban Perusahaan.