ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen atas jaminan kelancaran dan kelaykan dalam pelaksanaan pengiriman paket barang di J&T Express. Rumusan Masalah yang diajukan yaitu : Bagaimana pemenuhan hak konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman paket barang pada J&T Express?; Bagaimana tanggung jawab J&T Express dalam pelaksanaan pengiriman barang dengan lancar dan layak?. Penelitian ini termasuk penelitian normatif empiris. Bahan hukum penelitian ini dikumpulkan dengan cara studi pustaka dan wawancara kepada responden yaitu Pihak perusahaan J&T Express cabang Kota Yogyakarta dan konsumen. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan dan sosiolegal, yaitu menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, kemudian dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif untuk merumuskan kesimpulan dari rumusan masalah dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, perlindungan konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman barang pada J&T Express masih lemah. Perusahaan lambat dalam menangani pelayanan pengaduan berupa keluhan atau klaim dari konsumen atas kerusakan dan hilangnya paket barang. Selain itu, tanggung jawab J&T Express dalam pelaksanaan pengiriman barang dengan lancar dan layak tidak dipenuhi. Akibat kerugian yang ditimbulkan, Perusahaan J&T Express hanya memberikan tanggung jawab berapa persen dari kerugian yang dialami konsumen. Besarnya ganti rugi yang diberikan perusahaan kepada konsumen nilainya tidak sepadan / setara atau sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen, sehingga perusahaan tidak bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang timbul.

Kata-kata kunci : Pemenuhan Hak Konsumen, Pengiriman Barang, J&T Express