

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG  
TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI PT. TIKI  
JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG BUKITINGGI)**

**Oleh :**

**Muhamad Rezki Khaliq**

**1910112084**

**Program Kekhususan : Hukum Perdata Bisnis ( PK II )**



**Pembimbing :**

**Prof. Dr. Zefrizal Nurdin, S.h., M.H**

**Dr. H. Rembrandt, S.H., M.Pd**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2023**

**No. Reg :06/PK-II/II/2024**

# **TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG BUKITINGGI)**

## **ABSTRAK**

Penelitian berfokus kepada tanggung jawab perusahaan pengiriman barang terhadap kerugian konsumen pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), dalam penelitian ini ditemukan beberapa konsumen yang mengalami kerugian seperti barang rusak, terlambat, ataupun hilang. Penelitian menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis empiris, yaitu menggabungkan teori hukum dengan praktik lapangan. Data pada penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan, studi dokumen, dan wawancara dengan pemilik cabang JNE serta konsumen yang pernah mengalami kerugian. Dalam penelitian ini terdapat beberapa kasus yang menggambarkan berbagai macam situasi. Pada kasus yang pertama yaitu keterlambatan pengiriman yang diselesaikan dengan ganti rugi kepada konsumen. Selanjutnya kasus yang ketiga yaitu barang yang dikirim mengalami kerusakan namun diawal sudah terdapat kesepakatan antara pengirim dengan pengusaha jasa pengiriman sehingga konsumen tidak mendapatkan ganti rugi. Sedangkan pada kasus yang ketiga terjadi keterlambatan barang sehingga barang yang dikirim rusak sebagian yang diakibatkan karena overload, pada kasus yang ke empat terjadinya kehilangan atas barang pengirim yang mana jumlah kerugian cukup signifikan, konsumen sudah melakukan komplek kepada pihak JNE namun dalam kasus ini pihak JNE tidak memberikan kejelasan, dalam kasus ini JNE juga tidak menjelaskan pentingnya asuransi terhadap barang yang mempunyai nilai cukup tinggi, selanjutnya pada kasus yang kelima yaitu keadaan dimana pengirim merupakan seorang pedagang di market place, dalam kasus ini barang yang dikirim oleh pengirim hanya sampai satu dus dari 3 dus yang dikirim, dalam kasus ini terdapat perbedaan informasi yang ada di website resmi JNE dengan berkas ketika mengajukan ganti rugi, yang mana dalam hal ini mengakibatkan kerugian yang cukup signifikan bagi pengirim. Dalam penelitian ini ditemukan macam macam penyelesaian yang dilakukan oleh pihak perusahaan pengiriman barang maupun konsumen, dari kasus kasus yang terjadi terdapat perbedaan penyebab dan penyelesaiannya, perusahaan pengiriman barang diharapkan untuk lebih memperhatikan usahanya, perlunya meningkatkan transparansi dalam proses pengiriman dan komunikasi dengan konsumen dan pengguna jasa diharapkan untuk lebih memahami syarat dan ketentuan apa saja yang di berikan oleh perusahaan pengiriman barang sehingga tidak terjadi kebingungan saat terjadi hal hal yang tidak diinginkan

**Kata Kunci :** Tanggung Jawab, PT. TIKI JNE, Konsumen, Ganti Rugi.