

ABSTRAK

Peranan pengangkutan dalam dunia perdagangan bersifat mutlak. Dalam penyelenggaraan pengangkutan terdapat 2 (dua) kepentingan yang saling berbenturan yaitu kepentingan konsumen selaku pengguna jasa dan kepentingan pelaku usaha sebagai penyedia jasa. Berkaitan dengan pengangkutan pengiriman barang, permasalahan yang sering timbul mengenai kualitas jasa yang kurang baik, misalnya keterlambatan dan kehilangan atas suatu barang. PT. Pahala Express Purwokerto merupakan salah satu badan penyelenggara pengangkutan barang yang tidak terlepas dari permasalahan. Seperti skripsi yang peneliti susun dengan judul *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pengangkutan Dalam Hal Kerugian Pada Pengiriman Barang Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT. Pahala Express Purwokerto.*

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) yang bersifat deskriptif. Sumber data penelitian ini menggunakan data sekunder dari bahan kepustakaan yang didukung dengan data primer dari hasil wawancara. Data diuraikan dalam bentuk teks naratif secara sistematis. Metode analisis data yang digunakan adalah metode normatif kualitatif.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa PT. Pahala Express Purwokerto belum memberikan perlindungan hukum dalam hal keterlambatan pengiriman barang berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. PT. Pahala Express sudah memberikan perlindungan hukum dalam hal terjadi kerugian atas hilangnya suatu barang berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen akan tetapi belum memenuhi asas itikad baik.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pengangkutan Barang, PT. Pahala Express.

ABSTRACT

The role of carriers in the world trade is absolute. In the transportation there are two interest conflicting namely the interests of consumers as users and interests of business players as service providers. Pertaining to the transport delivery of goods, the problems often springs on the quality of services less well, For example delay and loss over a goods. PT. Pahala Express Purwokerto is one of the transportation of goods agency that cannot be separated from trouble. As thesis who researchers susun with a title legal protection to consumer services carriers in it loss on delivery of merchandise based on act number 8 years 1999 about consumer protection in. PT. Pahala Express Purwokerto.

This research using methods of statute approach normative with legislation whose nature is descriptive. Data sources this research using secondary data from material literature supported by primary data from the results of interviews. Data outlined in the form of text narrative systematically. The method of analysis the data used is the method normative qualitative.

The results of the study showed that PT. Pahala Express Purwokerto not provide legal protection in terms of delay delivery of goods based on act number 8 years 1999 about consumer protection. PT. Pahala Express Purwokerto has given legal protection in the event losses on loss of a goods based on act number 8 years 1999 about consumer protection. But have not meet the principle of good faith.

Keyword : *Consumer Protection, Transporting Goods, PT. Pahala Expres*