

ABSTRAK

Penyelenggaraan pengangkutan di dalamnya terdapat dua kepentingan yang saling berkaitan yaitu kepentingan Konsumen selaku pengguna jasa dan kepentingan Pelaku Usaha selaku penyedia jasa. Berkaitan dengan pengangkutan pengiriman barang, permasalahan yang sering timbul misalnya keterlambatan, kerusakan dan kehilangan atas suatu barang. ESL EXPRESS (PT. EKA SARI LORENA) merupakan salah satu badan penyelenggara pengangkutan barang yang tidak terlepas dari permasalahan itu, seperti skripsi yang peneliti susun dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang di ESL EXPRESS (PT. EKA SARI LORENA) Kantor Perwakilan Purwokerto Berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

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 ESL EXPRESS (PT. EKA SARI LORENA) sudah menjalankan tanggung jawabnya berupa pemberian ganti kerugian terhadap konsumen akan tetapi belum dapat dikatakan telah memenuhi asas itikad baik yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Pengangkutan Barang, ESL EXPRESS (PT.EKA SARI LORENA)

ABSTRACT

In the transportation there are two interest conflicting namely the interest of consumers as users and interest of business players as service providers. Pertaining to the transport delivery of good, the problems often springs on the quality of services less well, for example delay, defect, and loss over a goods. ESL Express (PT.Eka Sari Lorena) is one of the transportation of goods agency that cannot be separated from trouble. As thesis who researches responsibility of ESL Express (PT.Eka Sari Lorena) based on act number 8 years 1999 about consumer protection in ESL Express (PT.Eka Sari Lorena).

The 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 result of interviews. Data outlined in the form of text narrative systematically. The method of analysis the datauswd is the method normative qualitative.

The results of the study showed that ESL EXPRESS (PT. EKA SARI LORENA) has given responsibility in the event of the broken goods based on act number 8 years 1999 about consumer protection. But have not meet the principle of good faith.

Keywords : Responsibility , Transporting Goods, ESL EXPRESS (PT. EKA SARI LORENA)