

ABSTRAK

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah hilangnya barang ketika melakukan pengiriman barang melalui PT.JNE yang dialami oleh konsumen tetapi tidak mendapatkan haknya akibat klausula baku yang mengikat antara konsumen dan pelaku usaha. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah upaya hukum apakah yang dapat ditempuh oleh konsumen karena hilangnya barang dalam pengiriman melalui jasa PT.JNE.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan metode deduksi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan bahwa pelaku usaha yang bertanggung gugat atas jasa yang tidak memuaskan bertanggung gugat atas ketentuan pasal 19 UUPK untuk ganti rugi, jika diselesaikan dengan non litigasi melalui BPSK maka konsumen bisa mengajukan klaim atas dasar *small claim*, jika BPSK tidak memenuhi hak konsumen maka konsumen bisa mengambil penyelesaian litigasi dengan menggugat pelaku usaha secara perdata yaitu wanprestasi. Berdasarkan kesimpulan, maka disarankan untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dan diharapkan agar pelaku usaha lebih memperhatikan kewajiban-kewajiban yang diatur dalam Undang-undang.

Kata Kunci : Hak Konsumen, Ganti Rugi , Tanggung Gugat Pelaku Usaha