

ABSTRAK

PT. TIKI merupakan perusahaan jasa kurir yang berdiri sejak tahun 1970, berusaha mewujudkan bidang spesialisasi dalam bentuk badan usaha yang diharapkan dapat menjawab tantangan perkembangan dunia usaha yaitu dalam bidang logistik dan distribusi serta agen cargo. Penulis memusatkan perhatian terhadap TIKI Cabang Indramayu dalam penelitiannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengiriman barang atas hilangnya barang kiriman oleh TIKI Cabang Indramayu dan untuk menganalisis tanggung jawab TIKI Cabang Indramayu atas hilangnya barang kiriman. Jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, menggunakan metode pendekatan perundang-undangan. Data penelitian dikumpulkan dengan cara studi pustaka dan wawancara. Hasil dari studi ini menunjukkan perlindungan konsumen yang diberikan oleh TIKI kepada konsumennya yang mengalami kerugian atas hilangnya barang kiriman yang diakibatkan karena kesalahan dari pihak TIKI maupun dari kejadian yang tidak diharapkan, TIKI melindungi konsumennya sesuai dengan syarat dan prosedur yang telah dibuat sedemikian oleh perusahaan, perlindungan yang diberikan oleh TIKI hanya berlandaskan pada klausula baku yang hanya menguntungkan pihak pelaku usaha saja, tanggung jawab yang diberikan TIKI tersebut sudah sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh TIKI dan telah memiliki itikad baik untuk memberikan pertanggung jawaban ganti kerugian kepada konsumen. Namun, penggantian kerugian yang diberikan TIKI kepada konsumennya tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK tentang penggantian kerugian yang sejenis dan setara nilainya. Penelitian ini menyarankan bahwa pemerintah seharusnya tetap memberikan sosialisasi secara luas kepada masyarakat tentang perlindungan konsumen terutama yang berhubungan dengan penggunaan jasa dan penyelenggara jasa sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, agar masyarakat yang menggunakan jasa dari penyelenggara jasa lebih mampu memahami dan mengerti terhadap perlindungan konsumen. Pemerintah juga harus tetap mengawasi para penyelenggara jasa agar tetap mengedepankan pelayanan kepada pengguna jasa agar terciptanya suatu keharmonisan dan efektifitas penyelenggaraan jasa. Selaku penyelenggara jasa seharusnya mampu memberikan pelayanan yang baik dan menjaga kepercayaan pengguna jasa agar tetap menggunakan jasa pengiriman barang dengan TIKI. Sebaiknya TIKI lebih teliti dan berhati-hati agar tidak melakukan kesalahan (kelalaian) yang dapat merugikan konsumen / pengguna jasa / pengirim barang.

Kata-Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, TIKI.*