

ABSTRAK

Fitri Nurjanah Melenia: *Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kehilangan Barang Pesanan Konsumen Melalui Media Sosial Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perilaku dan budaya masyarakat yang mulai tergantikan oleh teknologi, saat ini teknologi semakin maju diwujudkan dengan perkembangan internet, salah satunya ditandai dengan adanya jual beli *online*, jual beli *online* tidak bisa dilepaskan dari perusahaan ekspedisi yang mana menjadi perantara antara pelaku usaha dengan konsumen, penelitian ini mengatur mengenai perjanjian dan tertuang dalam pasal 1313 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikat diri terhadap satu orang atau lebih terkait perjanjian pengiriman barang yang dibuat para pihak dan akan menimbulkan hak, kewajiban, serta tanggung jawab yang berbeda dari masing-masing pihak. Hal ini menimbulkan kesepakatan antara perusahaan ekspedisi dengan pengguna jasanya apabila terjadi kehilangan barang pesanan milik konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian antara perusahaan ekspedisi ANTERAJA dengan konsumen selaku pengguna jasa terhadap kehilangan barang pesanan konsumen, pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi ANTERAJA terhadap kehilangan barang pesanan konsumen melalui media sosial dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan penyelesaian sengketa antara perusahaan ekspedisi ANTERAJA dengan konsumen selaku pengguna jasa terkait kehilangan barang pesannya.

Penelitian ini menggunakan teori tanggung jawab berdasarkan praduga (*Presumption Of Liability*), dimana tergugat akan bertanggungjawab atas segala kerugian yang terjadi namun apabila tergugat dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah maka beban pembuktian akan dibalik.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis yang menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan menghubungkan hukum positif yang berlaku saat ini terkait permasalahan yang sedang diteliti.

Hasil dari penelitian ini adalah perjanjian antara perusahaan ekspedisi ANTERAJA dengan konsumen selaku pengguna jasa terhadap hilangnya barang pesanan yang menjadi objek adalah dengan mengisi nomor resi yaitu form pengisian pengiriman barang, setiap klaim ganti rugi dari konsumen sehubungan dengan tanggung jawab ANTERAJA yang harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh ANTERAJA paling lambat 3X24 jam setelah tanggal pesanan tersebut seharusnya diterima di tujuan, pertanggungjawaban ANTERAJA kepada Saudari Widhi ketika atas hilangnya paket yang dipesannya yaitu dengan memberikan ganti rugi maksimal 10 kali dari biaya pengiriman atau sebesar 10 x Rp.12.000= Rp.120.000, karena Saudara Widhi tidak mengasuransikan paketnya maka perusahaan ekspedisi ANTERAJA tidak mengganti secara penuh

kata kunci: Pertanggungjawaban Hukum, Perlindungan Konsumen.