

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI ATAS HILANGNYA BARANG KONSUMEN

Difani Dhiafa Bagiakusuma

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pelaksanaan proses pengiriman barang pada ekspedisi SPX Express dan mengetahui bentuk pertanggungjawaban hukum perusahaan jasa ekspedisi terkait kehilangan barang milik konsumen. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian normatif (yuridis normatif), yang melihat sumber bahan pustaka atau data sekunder. Data sekunder yang berupa sumber hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer berasal dari hukum dan peraturan, sedangkan bahan hukum sekunder berasal dari pendapat ahli atau analisis hukum yang didapatkan dalam buku, jurnal, berita, dan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan proses pengiriman barang pada jasa ekspedisi SPX Express harus memenuhi aspek keamanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kepuasan pelanggan. Bentuk pertanggungjawaban yang dapat diberikan perusahaan jasa ekspedisi atas hilangnya barang milik konsumen yaitu dengan memberi ganti rugi kepada konsumen. Dalam implementasinya pada beberapa kasus, jasa ekspedisi SPX Express belum menjalankan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha dengan baik.

Kata kunci: Ekspedisi, Kehilangan Barang, Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

EXPEDITION SERVICE COMPANY RESPONSIBILITY FOR LOSS OF CONSUMER GOODS

Difani Dhiafa Bagiakusuma

ABSTRACT

The research aims to understand the implementation of the SPX Express expedition's delivery process and to understand the legal responsibility of the expedition service company related to the loss of consumer goods. The research approach used is a normative research method (normative juridical), which looks at the source of library materials or secondary data. Secondary data in the form of primary legal materials and secondary legal sources. Primary legal materials are derived from various laws and regulations, while secondary legal materials are derived from expert opinions or legal analysis obtained in books, journals, news, and others. Research results suggest that the implementation of the delivery process on SPX Express expedition services must meet aspects of safety, delivery timeliness, and customer satisfaction. The form of responsibility that expeditionary service companies can provide for the loss of consumer goods is to provide compensation to consumers. In some cases, SPX Express expedition services have not carried out their responsibilities as expeditionary service business operators properly.

Keywords: Expedition, Loss of Goods, Responsibility of the Expedition Service Business Operator.