

**PERTANGGUNGJAWABAN ANGKUTAN BERBASIS ONLINE  
TERHADAP KERUSAKAN BARANG KONSUMEN DALAM JASA  
PENGIRIMAN *GRABEXPRESS***

**Marcella Agustia Lestari**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab perusahaan angkutan berbasis online dalam layanan jasa pengiriman barang terhadap konsumen yang telah dirugikan akibat kerusakan barang karena adanya kelalaian atau itikad buruk driver atau mitra dari angkutan berbasis online. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Sumber data yang diperoleh dari literatur-literatur, karya tulis ilmiah, dan perundang-undangan yang berlaku serta wawancara dengan pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Analisa data menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perusahaan angkutan berbasis online dalam layanan jasa pengiriman barang yang berperan sebagai pelaku usaha dalam menjalankan usahanya mempunyai kewajiban dan tanggung jawab yang sesuai dengan UndangUndang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang telah dirugikan akibat kehilangan barang yaitu melalui jalur non litigasi atau di luar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen karena melalui jalur ini konsumen dapat menyelesaikan sengketanya dengan waktu yang relatif cepat, biaya hemat, dan kerahasiaan konsumen terjamin. Selain itu apabila jalur non litigasi gagal dilakukan dapat dilakukan upaya penyelesaian melalui litigasi atau melalui pengadilan.

Kata Kunci : Pertanggungjawaban, Konsumen, Penyelesaian Sengketa.

***THE RESPONSIBILITY OF ONLINE TRANSPORTATION ABOUT DAMAGE  
GOODS CONSUMER IN THE SHIPPING GOODS SERVICE OF  
GRABEXPRESS***

**Marcella Agustia Lestari**

***ABSTRACT***

*This research have a purpose to know about responsibility of company of online transportation about shipping service consumers who have been harmed cause damage goods as a result a skrinking of drivers. This research using a juridical normative method. The source data obtained from literatures, the paper scientific, and law in effect and from interview with Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Data analistyc using a descriptive qualitative. The result of research can be concluded that company of online transportation in a shipping service which have a role as a subject in carrying of industry have a obligation and rensponsibility that relate with Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 about Perlindungan Konsumen. And legal that can be reached by consumers who have been harmed are non-litigation ways as tough BPSK because by this ways consumers can settle the dispute more quickly, more cheap, and consumer privacy secure. Beside of that, if non-litigation ways failed, can do efforts by litigation ways.*

*Keyword :Responsibility, consumer, dispute resolution.*