

ABSTRAK

Pada masa globalisasi ini, semakin tinggi tingkat kebutuhan manusia akan bidang jasa terutama perusahaan pengangkutan, namun sering terjadi kerusakan dan kehilangan serta ketidaknyamanan dalam bertransaksi. Dalam hal ini, PT. Mikroindo Puteratama memberi upaya perlindungan bagi konsumen yang mengajukan pengaduan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui upaya perlindungan yang diterima konsumen dari PT Mikroindo Puteratama serta mengetahui bagaimana pertanggung jawaban atau penyelesaian hukum apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan Perusahaan Transportasi Mikroindo Puteratama Semarang.

Perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yakni segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen merupakan jaminan ataupun kepastian mengenai terpenuhinya hak-hak konsumen.

Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan Yuridis Empiris yaitu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu, untuk kemudian meneliti data primer yang ada di lapangan. Spesifikasi penelitian yang dilakukan adalah metode penelitian deskriptif analitis yaitu pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau objek penelitian.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan PT. Mikroindo Puteratama Semarang telah melakukan perlindungan terhadap setiap konsumennya, baik dengan cara melindungi konsumennya dari barang-barang yang rusak maupun hilang serta melindungi konsumennya dengan menyediakan tempat transaksi yang aman, bersih dan nyaman. Berbagai kemudahan juga diberikan kepada konsumen, baik dalam bertransaksi atau memilih jenis-jenis pengiriman yang mereka kehendaki.

Kata kunci : *perlindungan konsumen, pengiriman barang, perusahaan pengangkutan*