

ABSTRAKSI

PT.Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan Negara yang bergerak di bidang jasa. Menurut Undang-Undang No.38 Tahun 2009 Tentang Pos, Pos merupakan layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Masyarakat menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa surat dan barang yang mereka kirim akan sampai dengan selamat di tempat tujuan tepat pada waktu yang diperjanjikan. Konsumen seringkali merasa dirugikan karena barang atau surat yang mereka kirim hilang, rusak, atau terlambat sampai di tempat tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perjanjian pengiriman surat dan barang serta perlindungan konsumen yang diberikan oleh PT.Pos Indonesia (Persero) atas klaim yang muncul akibat keterlambatan, kerusakan, maupun kehilangan surat dan barang.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris, yaitu bertujuan menggambarkan fakta-fakta tentang terjadinya upaya perlindungan konsumen oleh PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Semarang. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan studi pustaka. Analisa data bersifat kualitatif. Data yang diperoleh tidak dengan pengujian hipotesis. Ini merupakan penelitian perilaku nyata sehingga hasil yang diperoleh akan sesuai dengan keadaan yang senyatanya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perjanjian antara PT.Pos Indonesia (persero) dengan konsumen termasuk dalam jenis perjanjian baku. PT.Pos Indonesia (Persero) sebagai pelaku usaha memberikan perlindungan konsumen dengan jaminan ganti kerugian atas surat dan barang yang terlambat, rusak, maupun hilang.

Kata kunci: *Perlindungan konsumen, jasa, PT.Pos Indonesia (Persero)*