

## ABSTRAK

### **PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM JASA PENGIRIMAN PAKET BERDASARKAN PASAL 4 HURUF H UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI PT POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG CIAMIS**

Perkembangan jasa pengiriman barang di Indonesia semakin pesat seiring meningkatnya aktivitas perdagangan dan transaksi daring. Kondisi ini menimbulkan konsekuensi hukum apabila terjadi kehilangan barang dalam proses pengiriman, yang berpotensi merugikan konsumen. Perlindungan terhadap hak konsumen atas ganti rugi telah diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala dalam pelaksanaannya, khususnya pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis.

Permasalahan penelitian ini meliputi perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis, kendala-kendala, dan upaya-upaya dalam menangani permasalahan tersebut.

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah deskriptif analitis yaitu dengan menggambarkan gejala hukum, serta menganalisis hubungan antara norma hukum dan kenyataan sosial. Metode Pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif, yang mana penelitian ini dilakukan berdasarkan bahan hukum utama. Data diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan dokumen terkait, serta studi lapangan melalui wawancara dengan pihak PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis dan konsumen yang mengalami kerugian.

Hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis, kendala-kendala, dan upaya-upaya dalam menangani permasalahan tersebut belum maksimal dikarenakan beberapa kendala yaitu meliuti aspek normatif, struktural, dan kultural.

Upaya yang dilakukan ialah Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur non litigasi, seperti musyawarah dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun melalui jalur litigasi di pengadilan. Diperlukan peningkatan tanggung jawab dan transparansi pelaku usaha serta penguatan kesadaran hukum konsumen guna mewujudkan kepastian dan keadilan hukum.