

ABSTRAK

Tingginya kebutuhan melakukan pengiriman barang disebabkan salah satunya oleh maraknya penjualan *online* serta pengiriman dokumen yang dilakukan baik oleh perorangan ataupun suatu perusahaan, salah satunya Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Dalam proses jasa pengiriman tidak selamanya kesalahan itu disebabkan oleh pelaku usaha saja tetapi kesalahan itu justru muncul dari konsumen. Salah satu contoh kasus pada salah satu jasa pengiriman barang yang ada di kota Bandung yang kesalahan itu muncul dari konsumen ketika konsumen melakukan perbuatan curang dalam hal memberikan kesaksian palsu terhadap barang atau dokumen yang akan dikirim. Maka diperlukan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam jasa pengiriman barang atas konsumen yang melakukan perbuatan curang dan upaya apa yang dilakukan PT. Jalur Nugraha Ekakurir dalam mengatasi perbuatan curang atas konsumen dalam memberikan kesaksian palsu pengiriman barang. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah mengetahui perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam jasa pengiriman barang oleh konsumen yang melakukan perbuatan curang dan upaya apa yang dilakukan PT. Jalur Nugraha Ekakurir dalam mengatasi perbuatan curang atas konsumen dalam memberikan kesaksian palsu pengiriman barang.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan (data sekunder) yang mencakup tentang asas-asas hukum, sistematika hukum, perbandingan hukum dan sejarah hukum. Penelitian hukum empiris digunakan untuk mengetahui perkembangan hukum juga pelaksanaannya di masyarakat (*culture law*) dimana hukum itu diterapkan, dengan mengamati reaksi dan interaksi yang terjadi ketika suatu norma bekerja di dalam masyarakat.

Hasil dari penelitian ini adalah perlindungan terhadap pelaku usaha dalam pengangkutan dan jasa pengiriman barang dilindungi berdasarkan adanya hubungan perjanjian yang menimbulkan hak relatif. *Perlindungan terhadap Pelaku Usaha atas tindakan Konsumen pengguna jasa pengiriman barang yang tidak beritikad baik yaitu terdapat dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Resi dan SOP pengiriman barang.*

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Perlindungan Pelaku Usaha, Jasa, Pengiriman Barang.*