

ABSTRAK

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 26 Pelaku Usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Kerusakan barang terjadi pada saat pengiriman barang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Dalam menangani keluhan dari konsumen, jaminan yang diberikan oleh J&T Express sudah terpenuhi. Pertanggungjawaban yang diberikan sudah berkesesuaian pada Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 69 Tahun 2018 Tentang Pengawasan Barang Beredar Barang dan/atau Jasa dengan Standart Operasional Prosedur yang sudah ada. Adapun mengenai rumusan masalah yaitu: (1) Bagaimana Penyedia Jasa memastikan barang yang diantar kepada konsumen tidak kehilangan fungsinya. (2) Bagaimana bentuk pertanggungjawaban dari penyedia jasa apabila terjadi kerusakan barang. (3) Bagaimana Pandangan Islam terkait dengan pertanggungjawaban penyedia jasa. Penulis menyimpulkan bahwa jaminan yang diberikan oleh pihak J&T Express sudah dapat terpenuhi sesuai dengan perjanjian yang sudah dibuat. Jaminan tersebut dipenuhi dengan adanya kesepakatan antara kedua belah pihak. Pertanggungjawaban yang diberikan J&T Express sudah memenuhi prosedur yang ada dan cepat tanggap dalam menangani keluhan yang ada dalam konsumen. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode empiris dengan bahan sekunder yaitu peraturan perundang--undangan dan jenis data primer.

Kata kunci : *Hukum Perlindungan Konsumen, Pertanggungjawaban, Penyedia Jasa, Konsumen.*