

## ABSTRAK

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan *social*, ekonomi dan budaya yang memudahkan masyarakat apalagi di Aktivitas aplikasi jual beli saat ini semakin marak, ditambah dengan adanya aplikasi yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli secara *online* yang sangat meningkat dan beragam. Dalam hal ini tentunya masyarakat membutuhkan fasilitas pendukung seperti transportasi untuk pengiriman barang tersebut. J&T adalah salah satu sekian ekspedisi yang ada di Indonesia yang dapat dipercaya untuk keamanan barang yang akan dikirimkan. Akan tetapi, meskipun terbilang dapat dipercaya seringkali terjadi kendala yang menjadi keluhan konsumen salah satunya seperti kehilangan barang kiriman. Dengan adanya kendala ini, pengguna jasa pengangkutan dirugikan karena pihaknya telah membayar sejumlah uang untuk mendapatkan layanan yang seharusnya didapatkan. Oleh karena itu, konsumen berhak atas perlindungan apabila dalam pengangkutan barangnya tidak sampai kepada konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis ialah penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan data kualitatif, dimana penulis mendatangi langsung tempat penelitian dengan cara mewawancarai beberapa informan PT J&T Express cabang Kertapati Palembang, supaya mendapatkan informasi yang sesuai dengan penelitian penulis.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa perlindungan yang diberikan PT J&T Express kepada konsumen yaitu berupa asuransi. Dengan asuransi J&T Express dapat memberikan ganti rugi 100% dari mulai harga barang dan ongkos kirim, untuk barang yang tidak menggunakan asuransi ganti rugi diberikan sebesar 10 kali lipat ongkir. Misalnya ongkir Rp 12.000, maka ganti rugi sebesar Rp 120.000 dan Jika kesalahan dari pihak J&T Express, ganti rugi akan sesuai kesepakatan kedua belah pihak atau diselesaikan secara kekeluargaan adapun menurut hukum islam atau hukum ekonomi syariah menganjurkan melalui musyawarah yang sesuai dengan anjuran agama Islam, Selama penyelesaian dan masalah ini masih bisa diselesaikan dengan baik dan musyawarah itu lebih baik.

**Kata Kunci : Perlindungan konsumen, pengangkutan barang.**

## **ABSTRACT**

*Advances in information and communication technology have brought about social, economic and cultural changes that make things easier for society, especially in buying and selling application activities which are now increasingly widespread, coupled with the increasing and diverse number of applications used to carry out online buying and selling transactions. In this case, of course, the community needs supporting facilities such as transportation to send these goods. J&T is one of the many expeditions in Indonesia that can be trusted for the security of goods to be sent. However, even though it can be said to be trustworthy, there are often problems that consumers complain about, one of which is the loss of delivered goods. With this obstacle, transportation service users are disadvantaged because they have paid a certain amount of money to get the service they should get. Therefore, consumers have the right to protection if the goods do not reach the consumer during transportation. The type of research used by the author is field research which uses qualitative data, where the author visits the research site directly by interviewing several informants at PT J&T Express Kertapati Palembang branch, in order to obtain information that is in accordance with the author's research. From the research results, it was found that the protection provided by PT J&T Express to consumers is in the form of insurance.*

*With J&T Express insurance, you can provide 100% compensation from the price of the goods and shipping costs, for goods that do not use insurance, compensation is given at 10 times the postage. For example, postage is IDR 12,000, then compensation is IDR 120,000 and if J&T Express is at fault, compensation will be according to the agreement between both parties or resolved amicably, while according to Islamic law or sharia economic law, it is recommended through deliberation in accordance with the recommendations of the Islamic religion, as long as This resolution and problem can still be resolved well and deliberation is better.*

**Keywords: Consumer protection, transportation of goods.**