

ABSTRAK

Zelitha Rahmadiani Latif, 2013. Pertanggungjawaban PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) terhadap konsumen dalam hal terjadi keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan surat pos dan paket pos. Dibawah bimbingan **Mutia Cherawaty Thalib S.H,M.Hum,** dan **Wenny A. Dungga S.H, M.H.**

Skripsi ini membahas mengenai masalah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) dan faktor-faktor yang menghambat pertanggungjawabannya terhadap perjanjiannya dalam hal terjadi keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat dan paket pos. Penelitian ini bersifat deskriptif sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif, lokasi penelitian di TIKI Gorontalo. Bahan yang dipakai meliputi bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder. Teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan dua cara yaitu observasi dan wawancara. Teknik analisa data secara kualitatif.

Hasil penelitian ini dilakukan karena pada kenyataannya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pemanfaatan jasa pengiriman belum sepenuhnya diberikan oleh PT.CV Tiki Gorontalo. Surat perjanjian kerjasama keagenan yang merupakan landasan hukum dalam pengiriman oleh keberadaan kantor cabang Tiki yang ada di Gorontalo masih mempunyai kekurangan. Didalamnya tidak memuat kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jujur dan jelas tentang barang dan/jasa yang diperdagangkan ,

Faktor utama yang menghambat pertanggungjawaban PT. CV Tiki terhadap konsumen dalam hal terjadi keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan surat pos dan paket pos adalah adanya perbedaan pengaturan antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan surat perjanjian kerjasama keagenan serta lemahnya jalur pengiriman yang digunakan oleh PT. CV Tiki Gorontalo.

Kata Kunci : Pertanggungjawaban, Tiki Gorontalo