

ABSTRAK

Pengiriman barang sudah merupakan salah satu kebutuhan masyarakat, banyak sarana yang dapat digunakan untuk melakukan hal tersebut salah satunya melalui PT. Pos Indonesia (Persero).

Adapun yang menjadi pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah *pertama* Bagaimana Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?, *kedua*, Apa saja hambatan dalam Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen? *Dan ketiga*, Bagaimana upaya mengatasi hambatan dalam Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis karena menggambarkan permasalahan dalam Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Populasi dan sampel adalah keseluruhan elemen yang ada di PT Pos Indonesia cabang Pekanbaru.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat penulis simpulkan bahwa Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum berjalan dengan maksimal, hambatan dalam Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berasal dari faktor eksternal dan internal, upaya mengatasi hambatan dalam Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan memberikan suatu tanggungjawab. Adapun saran, ialah Pihak pos sebagai penyelenggara jasa harus meningkatkan kualitas pelayanannya supaya dapat memuaskan hati para konsumennya.