ABSTRAK

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi disegala bidang yang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan perekonomian Indonesia dalam memenuhi kebutuhan. Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Masalah yang diangkat adalah Bagaimanakah bentuk tanggungjawab atas klaim kerusakan pengiriman barang konsumen pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi, Hal apa yang menjadi kendala atas klaim kerusakan pengiriman barang konsumen pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi, Bagaimanakah upaya mengatasi kendala atas klaim kerusakan pengiriman barang konsumen pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi. Mengingat penelitian ini lebih memfokuskan pada pencaharian data Primer, sedangkan data Sekunder lebih bersifat menunjang, maka tipe penelitian ini lebih bersifat *Yuridis Empiris*, maka pendekatan penelitian ini lebih bersifat *Socio-Legal Research.* Tehknik pengambilan materi dilakukan secara materi *Purposive Sampling*. Pihak kantor Pos Cabang Sengeti telah melakukan tanggungjawabnya dengan baik hal ini dilihat dari di kembalikan uang konsumen apabila paket hilang, lalu digantikanya kerusakan isi paket rusak dengan barang yang baru sesuai isi dari produk dan memberi jaminan uang kembali apabila dalam waktu 6 hari paket dipastikan tiba di tangan konsumen. Terdapat kendala klaim atas pengiriman barang konsumen pada kantor Pos Cabang Sengeti itu sendiri seperti kendala klaim kerusakan barang yang justru bukan diakibatkan pihak kurir Pos Cabang Sengeti, keterlambatan yang bukan disengaja kantor Pos Cabang Sengeti. Adapun upaya untuk mengatasi kendala yaitu pihak kantor Pos Cabang Sengeti melakukan tindakan ganti rugi demi kepuasan konsumen seperti contoh akan menganti dalam bentuk uang apabila konsumen meminta uang di kembalikan apabila paket hilang akibat kelalaiannya, kemudian untuk kerusakan isi paket juga diganti barang yang rusak dengan barang yang baru sesuai isi dari faktur produk tersebut. Selanjutnya mengenai keterlambatan keterlambatan kiriman paket pihak kantor Pos Cabang Sengeti memberi jaminan ke konsumen apabila dalam waktu 6 hari paket dipastikan tiba di tangan konsumen. Saran yang dikemukakan hendaknya pengguna jasa atau konsumen jika mengalami keterlambatan dan kerusakan yang diakibatkan kesalahan pihak kantor Pos pusat dan pos cabang, kantor cabang tidak bertangungjawab dengan permasalahan tersebut, segera melaporkan kepada kantor Pos pusat guna untuk mendapatkan kepastian dan hak sebagai konsumen.

Kata Kunci : Tanggungjawab Atas Klaim Kerusakan Pengiriman Barang Konsumen