

ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini adalah adanya kerusakan dan kesalahan pengiriman barang yang dilakukan oleh *Expedisi Kicu Best* Kota Jambi. Rumusan masalah ini adalah bagaimana pertanggungjawaban hukum, kendala, dan upaya mengatahasi pertanggungjawaban dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pertanggungjawaban hukum dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan salah pengiriman barang oleh *Expidisi Kicu Best* di Kota Jambi. Metode yang digunakan adalah yurisi empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat dalam artian nyata dan meniliti bagaimana bekerjanya hukum dilingkungan masyarakat. Sehingga ini juga merupakan efektifitas yang terjadi dilapangan terhadap kegiatan pengiriman barang di *expedisi Kicu Best* Kota Jambi. Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa tanggung jawab *ekspedisi Kicu Best* terhadap kerugian konsumen akibat wanprestasi adalah untuk mengganti kerugian sesuai perjanjian yang telah disepakati. Penyelesaian kerusakan barang ditentukan berdasarkan kategori kerusakan, yaitu ringan, sedang, dan berat, sedangkan untuk salah pengiriman, jika kesalahan berasal dari pihak ekspedisi, mereka akan mengganti produk sesuai permintaan konsumen; jika kesalahan berasal dari konsumen, maka konsumen harus membayar biaya pengiriman kembali untuk mendapatkan barang yang sesuai.

Kata Kunci : pertanggung jawaban atas kerusakan dan salah pengiriman barang ekspedisi kicu best.