

**TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA (PERSERO) KABUPATEN
PURWOREJO 54100 TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
MELALUI KILAT KHUSUS**

SKRIPSI



Oleh :

DIKA AJI NUGROHO

Nomor Mahasiswa : 13.410.255

Program Studi : Ilmu Hukum

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2017

**TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA (PERSERO) KABUPATEN
PURWOREJO 54100 TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
MELALUI KILAT KHUSUS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana (STRATA-1) Pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta



DIKA AJI NUGROHO
Nomor Mahasiswa : 13.410.255

Program Studi : Ilmu Hukum

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA (PERSERO) KABUPATEN
PURWOREJO 54100 TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
MELALUI KILAT KHUSUS**

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk Diajukan
Kemuka Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran



Yogyakarta, 21 Desember 2017

Dosen Pembimbing I,

(Sujitno. S.H., M.Hum.,)

NIK. 824100205

Yogyakarta, 21 Desember 2017

Dosen Pembimbing II,

(Siti Hapsah Isfardiyana. S.H., M.H.,)

NIK. 134101104

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SKRIPSI

TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA (PERSERO) KABUPATEN PURWOREJO 54100 TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN MELALUI KILAT KHUSUS

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran

Pada Tanggal **08 Februari 2018** dan dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 09 Februari 2018

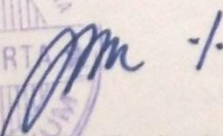
Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Sujitno. S.H., M.Hum.,

2. Anggota: Dr. M. Syamsudin. S.H., M.H.,

3. Anggota: Dr. Bagya Agung Prabowo. S.H., M.Hum.,

Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,

(Dr. Aunur Rohim Faqih. S.H. M.Hum.,)
NIK. 844100101

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH BERUPA TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Bismillahirrohman nirrohim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : DIKA AJI NUGROHO

No. Mahasiswa : 13.410.225

Bahwa adalah benar-benar Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan karya ilmiah (Tugas Akhir/T.A) berupa skripsi, dengan judul :

**TANGGUNGJAWAB PT. POS INDONESIA (PERSERO) KABUPATEN PURWOREJO 54100
TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN MELALUI KILAT KHUSUS**

Karya ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh pada kaidah etika dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ini adalah benar-benar asli (orisinil) bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan “penjiplakan karya ilmiah (plagiat)”;
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum UII dan perpustakaan dilingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya ini.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir no 1 dan 2) saya sanggup menerima sanksi baik sanksi administratif, akademik bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menandatangani Berita Acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan “Majelis” atau “Tim” Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang di tunjuk oleh pimpinan Fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada/terjadi pada karya ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat rohani dan jasmani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapa pun.

Di buat di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 30 Oktober 2017



Yang membuat pernyataan

(DIKA AJI NUGROHO)

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Dika Aji Nugroho
2. Tempat Lahir : Purworejo
3. Tanggal Lahir : 01 Juni 1994
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Golongan Darah : O
6. Alamat Terakhir : Jl. Taman Siswa Mg. II. No. 1282. Rt.74/Rw.24
Yogyakarta. 55151.
7. Alamat Asal : Jl. Semawung, Km 2 Kecamatan Purworejo,
Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah 54117
8. Identitas Orang Tua/Wali :
 - a. Nama Ayah : Iswanto
Pekerjaan : Pensiunan PT. Pos Indonesia
 - b. Nama Ibu : Sriwiningsih
Pekerjaan : PNS
9. Riwayat Pendidikan :
 - a. SD : SD Negeri 1 Cangkreng Lor
 - b. SMP : SMP Negeri 31 Purworejo
 - c. SMA : SMA Negeri 3 Purworejo
10. Organisasi : -
11. Pelatihan : Pelatihan Pendaftaran dan Pengurusan Hak-Hak
Atas Tanah Pada Pusdiklat Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia.
12. Hobby : Bermain Basket, Jalan-jalan, wisata kuliner dan
Bermain Musik.

Yogyakarta, 30 Oktober 2017

Yang Bersangkutan



(Dika Aji Nugroho)



MOTTO

“...Sesungguhnya Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan Allah tidak menghendaki kesukaran bagimu...”

(Q.S. Al-Baqarah: 185)

“Barang siapa sungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.”

(Q.S. Al-Ankabbut 29:6)

Barang siapa yang berjalan menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga

(HR. Bukhari-Muslim)

“Tak ada yang mudah, tapi tak ada yang tidak mungkin”

(Napoleon Bonaparte)

“Sungguh, Bersama kesukaran itu pasti ada kemudahan”

(Asy Syarh : 5)

“jangan biarkan rasa takut gagal membuatmu berhenti mencoba”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan tugas akhir ini kepada yang tercinta :

1. Untuk Ayah dan ibu tersayang, Iswanto dan Sriwiningsih yang selalu mencurahkan segala kasih sayang serta doa restunya di setiap saat, sejak penulis dilahirkan kedunia sampai saat ini.
2. Untuk keluarga tersayang kakak saya Elita Rahmawati dan Yulianto Freddy Purba, yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta doa untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.
3. Untuk Budhe saya Yunani terimakasih atas segala dukungan dan doanya.
4. Keluarga Besarku di Purworejo



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum.wr.wb,

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah S.W.T, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya berupa kekuatan lahir dan batin, sehingga skripsi yang insyaallah berjudul “TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA (PERSERO) KABUPATEN PURWOREJO 54100 TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN MELALUI KILAT KHUSUS” Alhamdulillah dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Hukum Jurusan Ilmu Hukum Departemen Hukum Perdata di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Kendala dan hambatan banyak sekali penulis hadapi dalam proses penyusunan skripsi ini. Namun, atas bimbingan, dorongan, dan bantuan dari semua pihak, skripsi dapat selesai disusun pada waktunya walau lewat dari perkiraan penulis. Untuk itu, terima kasih banyak dan penghargaan yang setinggi-tingginya serta rasa hormat kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, utamanya kepada:

1. Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat, hidayah dan berbagai kemudahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
2. Kepada Junjungan Nabi Besar Muhammad S.A.W sebagai panutan umat Islam di muka bumi ini;

3. Kepada Bapak Dr. Aunur Rahim Faqih, SH., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Islam Indonesia;
4. Kepada Bapak Sujitno S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
5. Kepada Ibu Siti Hapsah Isfardiyana S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
6. Kepada Seluruh Dosen di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia atas semua ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis dan seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia atas bantuan dan kerja samanya;
7. Kepada Kedua Orang Tua penulis yang sangat penulis hormati dan cintai, Ayahanda Iswanto dan Ibunda Sriwiningsih yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
8. Kepada kedua Kakak penulis Elita Rahmawati dan Yulianto Freddy Purba, dan sekaligus keluarga besar di Kabupaten Purworejo yang telah memberikan dukungan dan doa serta kesempatannya untuk menemani penulis dan memberikan kritik dan saran selama menjalankan pendidikan dan di dalam penulisan skripsi ini;
9. Bapak Iwan Gunawan Setiadin, selaku Kepala Kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Purworejo 54100;

10. Bapak Saryanto, selaku Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Purworejo 54100;
11. Mbak Diah, Selaku Costumer Service PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Purworejo 54100 terimakasih atas bantuan, doa, dan dukungannya dalam penelitian ini guna menyelesaikan Tugas Akhir;
12. Kepada Sahabat dan juga keluarga kecil Kos Puri Arjuna, Ridwan Fadli Emrizal S.H., M.Kn., Eka Rizky Rasdiana., S.H., Muhammad Andi Ashary Makkasau., S.H., Muhammmad Iqbal Rahman, Kevin, Muhammad Iqbal, Putro Wicaksono., S.H., M.Kn., Lukman Nurhandy Pradana yang selalu memberikan suport dan semangat untuk segera menyelesaikan Tugas akhir;
13. Kepada teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum UII 2013, dan teman-teman lainnya yang tak bisa penulis sebutkan satu-persatu;
14. Dan untuk almamater tercintaku Universitas Islam Indonesia.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih, karena penulis sadari bahwasannya sangatlah berarti bantuan-bantuan yang telah diberikan Semoga amal baik semua itu mendapat balasan yang setimpal dari Allah S.W.T dan juga penulis sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca agar menjadi acuan dan pedoman penulis kelak di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalammu'alaikum. Wr. Wb

Yogyakarta, 30 Oktober 2017

Yang Bersangkutan



(Dika Aji Nugroho)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
CURRICULUM VITAE	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
ABSTRAK	xvi

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Orisinalitas Penelitian	9
E. Telaah Pustaka:	
1. Tinjauan Umum Tentang Pos	10
2. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	14
F. Definisi Oprasional	17
G. Metode Penelitian:	
1. Jenis Penelitian	19

2. Metode Pendekatan	20
3. Obyek Penelitian	20
4. Subyek Penelitian	20
5. Sumber Data	19
6. Populasi dan Sample	21
7. Teknik Pengumpulan Data	22
8. Pengolahan dan Analisis Data	23
H. Sistematika Penulisan	23

BAB II. TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB, PENGANGKUTAN, PELAKU USAHA, PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab	25
B. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan:	
1. Pengertian Pengangkutan	28
2. Tanggung Jawab Pengangkut	30
3. Perjanjian Pengangkutan Barang	33
4. Ganti Kerugian dalam Pengangkutan	33
C. Tinjauan Umum Tentang Konsumen:	
1. Pengertian Konsumen	34
2. Hak-Hak Konsumen	36
3. Kewajiban Konsumen	37
D. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha:	
1. Pengertian Pelaku Usaha	37

2. Hak-Hak Pelaku Usaha	38
3. Kewajiban Pelaku Usaha	39
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	40
E. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen:	
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	45
2. Asas Perlindungan Konsumen	47
3. Tujuan Perlindungan Konsumen	51
4. Manfaat Perlindungan Konsumen	53
5. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen	54
F. Tinjauan Mekanisme Penyelesaian Sengketa	55

BAB III. ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT. POS KABUPATEN PURWOREJO 54100 TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN MELALUI KILAT KHUSUS

A. Deskripsi PT. Pos Kabupaten Purworejo	59
B. Hubungan Huku Para Pihak dalam Pengiriman Paket Pos .	73
C. Panggungjawab PT. Pos Kabupaten Purworejo Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Melalui Kilat Khusus	84
D. Perbuatan Melawan Hukum PT. Pos	111

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan	119
B. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kabupaten Purworejo 54100 Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Melalui Kilat Khusus. Hal ini karena konsumen pengguna jasa pos kilat khusus mengalami keterlambatan dan kerusakan akibat pengiriman oleh pihak PT.Pos Kabupaten Purworejo. Tanggung Jawab yang diberikan PT.Pos Kabupaten Purworejo tidak sesuai sebagaimana di atur dalam peraturan perundang-undangan. Tidak terlindunginya konsumen dari pelaku usaha membuat timbulnya kerugian bagi pihak konsumen.

Penelitian ini fokus pada permasalahan yang terkait dengan: Bagaimana tanggung jawab PT. Pos Kabupaten Purworejo 54100 terhadap pengguna jasa pengiriman melalui kilat khusus ditinjau dari UUPK. Problematika tersebut peneliti uraikan menggunakan metode penelitian yuridis sosiologis, meninjau dan membahas objek penelitian dari sisi hukum: data primer didapatkan dari pendekatan kasus (case approach) serta menelaah dari sisi Hukum Islam dan Peraturan Perundang-Undangan, data sekunder didapatkan dengan telaah pustaka.

Setelah semua data terkumpul penulis menganalisis semua, dideskripsikan dalam bentuk tulisan. Setelah diuraikan dengan metode tersebut, kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut: Konsumen yang dirugikan oleh PT. Pos Kabupaten Purworejo dalam hal terjadinya keterlambatan tidak menuntut hak-haknya dikala dirugikan karena konsumen tersebut tidak mengetahui bahwa sebenarnya ia berhak untuk mendapatkan ganti rugi dikala terjadi kehilangan kiriman, kerusakan kiriman, keterlambatan kiriman, dan ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan barang yang diterima, sebagaimana dalam Pasal 28 UU Pos. Tanggung jawab PT. Pos Kabupaten Purworejo: 1. Menindaklanjuti keluhan konsumen, dan 2. Memberikan ganti kerugian. Faktanya ganti rugi yang diberikan kepada konsumen yang mengalami kerusakan dan keterlambatan dibawah yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. PT. Pos dalam hal ini telah melanggar ketentuan dari Pasal 12 dan Pasal 19 UUPK.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, PT. Pos Kabupaten Purworejo, Perlindungan Konsumen, Pos Kilat Khusus.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengiriman barang merupakan salah satu kebutuhan masyarakat, banyak sarana yang dapat digunakan untuk melakukan hal tersebut salah satunya melalui PT. Pos. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (selanjutnya disebut PP. No. 15/2013), dijelaskan bahwa Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Pasal 1 ayat (1) PP. No. 15/2013, menyebutkan bahwa penyelenggaraan Pos merupakan perwujudan dari fungsi pengangkutan, yaitu memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lainnya, dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai antar bangsa.¹

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (selanjutnya disebut UU. Pos), memberikan pengertian Pos merupakan suatu lembaga umum yang bertugas mengurus pengantaran dan pengangkutan surat dan paket. Pos Indonesia adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan. Saat ini, bentuk badan usaha PT. Pos Indonesia (Persero) (selanjutnya disebut PT. Pos)² memiliki

¹ H. M. N. Purwosutjipto. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia dan Hukum Pengangkutan*, Jakarta: Djamban. 2003. hlm. 2.

² www.bumn.go.id, pada 14 Agustus 2017, Pukul 08.11WIB.

peran yang sangat penting dalam masyarakat, perkembangan teknologi yang semakin pesat dan lahirnya pihak swasta yang bergerak di bidang yang sama dengan notabenenya memiliki pelayanan dan fasilitas yang lebih baik dari pemerintah, konsumen lebih cenderung memilih perusahaan swasta. PT. Pos berusaha meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan melahirkan fasilitas-fasilitas baru.³

Produk layanan jasa pos terdiri dari bermacam-macam, meliputi:⁴

1. *Pos Express (Quick, Accurate, Traceable)*, merupakan layanan istimewa dari PT. Pos untuk kota tujuan tertentu di wilayah Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman, kecepatan, ketepatan, mudah dilacak, harga kompetitif dan waktu tempuh maksimal sehari. Kelebihan *Pos Express* yakni penyerahan kiriman *Pos Express* ke alamat tujuan dijamin satu hari sampai, tarif yang kompetitif, variatif dan menguntungkan, dan adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan dan keamanan isi kiriman, serta dijamin keamanannya karena diasuransikan sepenuhnya oleh PT. Pos. Jaringan *Pos Express* terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui. Jenis layanan *Pos Express* meliputi:
 - a. *Sameday Service* Kiriman hari ini, sampai di tempat tujuan di hari yang sama juga;

³ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antarannya PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 5 Juni 2017.

⁴ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antarannya PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

- b. *Nextday Service* Kiriman hari ini, sampai di tempat tujuan keesokan harinya;⁵
2. Pos Kilat, merupakan sarana pengiriman pesan dan barang secara cepat yang dapat diposkan kapan saja dan dimana saja. Pos Kilat mempunyai standar mutu yang meliputi dimensi berat: maksimum 2 kg, dimensi ukuran berbentuk persegi: panjang, lebar dan tebal yang jika dijumlahkan sebesar 900 mm, ukuran terbesar tidak lebih dari 600 mm, bentuk gulungan: panjang ditambah 2x garis tengah = 1.040 mm serta ukuran terbesar tidak lebih dari 900 mm. Jaringan pos kilat adalah lokal, regional, dan nasional terbatas. Saat ini cara pelunasan pos kilat hanya dengan perangko, untuk cara-cara lain sampai saat ini belum ditetapkan;⁶
3. Paket Pos, merupakan layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional. Jenis layanan Paket Pos adalah sebagai berikut:
- a. Paket Pos Standar adalah layanan hemat untuk pengiriman barang dalam negeri, sedangkan untuk pengiriman barang ke luar negeri, di setiap Kantor pos tersedia layanan Paket Pos Luar Negeri;
- b. Layanan Prioritas (Paket Pos Kilat Khusus) adalah layanan prioritas pengiriman barang untuk kota tujuan tertentu di Indonesia, Garansi waktu tempuh kiriman dan ganti rugi jika terjadi keterlambatan;

⁵ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero), di Kabupaten Purworejo 54100, 5 Juni 2017.

⁶ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero), di Kabupaten Purworejo 54100, 5 Juni 2017.

- c. PT. Pos, juga menyediakan layanan pengiriman barang dengan fitur yang disesuaikan dengan permintaan pelanggan dalam bentuk layanan Paket Pos Perlakuan Khusus. Penyerahan kiriman Paket Pos Kilat Khusus ke alamat tujuan maksimal H+4 di seluruh wilayah Indonesia. Adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan barang dan keamanan isi kiriman. Jaringan Paket Pos Kilat Khusus terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui.⁷
4. Pos kilat khusus adalah jasa pengiriman surat/barang/weselpos di dalam negeri dengan menggunakan alat angkut udara dan atau darat, dengan memberikan ganti rugi atas keterlambatan atau kehilangan. Layanan pos kilat khusus dengan jaringan tersebar luas, menjangkau lebih dari 220 kota keseluruhan wilayah Indonesia.⁸ Jangka waktu tempuh pengiriman pos kilat khusus ini adalah maksimal sampai dengan H+4 (hari ke 4 (empat) setelah pengiriman paket pasti sampai ke penerima) setelah melakukan pengiriman tergantung dengan jarak dan alamat tujuannya. Tarif dalam pengiriman paket pos kilat khusus ini berdasarkan tingkat berat barang yang akan dikirim dan tambahan biaya asuransi barang tersebut sendiri. Layanan pos kilat khusus ini mempunyai harga yang lebih mahal dari biaya pengiriman biasa, karena pengirimannya lebih cepat sampai ke penerima. Batasan berat untuk

⁷ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero), di Kabupaten Purworejo 54100, 5 Juni 2017.

⁸ Pos dan Giro, *Aneka Ragam Pelayanan Pos Dan Giro*, Bandung: Pos dan Giro, 1994, hlm 25.

pengiriman surat kilat khusus ini adalah 2 kg, jika berat lebih dari 2 kg dimasukkan dalam kriteria paket.⁹

Masyarakat yang menggunakan jasa pos kilat khusus di PT. Pos Kabupaten Purworejo, kurang lebih sampai 1000 kiriman setiap bulannya, bahkan kiriman yang masuk ke Kabupaten Purworejo sampai 2000 kiriman setiap bulannya. Banyaknya kiriman yang masuk atau keluar dari Kabupaten Purworejo terkadang menyebabkan terjadi beberapa masalah dalam pengiriman tersebut. Masalah yang sering terjadi adalah kiriman terlambat, hilang, dan rusak.¹⁰

Pemerintah untuk melindungi hak konsumen, mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), guna memberikan perlindungan hukum bagi para konsumen. Pasal 12 UUPK, menyebutkan: Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 19 UUPK, menyebutkan:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

⁹ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero), di Kabupaten Purworejo 54100, 5 Juni 2017.

¹⁰ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero), di Kabupaten Purworejo 54100, 5 Juni 2017.

2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ganti kerugian sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 19 UUPK tersebut di atas, memberikan ganti rugi kepada konsumen “dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Namun dalam Pasal 9 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616, nilai ganti kerugian tersebut berdasarkan:

1. Ganti rugi standar perusahaan terhadap surat dan paket yang tidak membayar bea jaminan ganti rugi dapat diberikan ganti rugi sebagai berikut:
 - a. Hilang = 1 x biaya pengiriman;
 - b. Rusak = 1 x biaya pengiriman; dan,
 - c. Terlambat = 0,5 x biaya pengiriman.
2. Ganti rugi dengan nilai jaminan ganti rugi terhadap surat dan paket diberikan ganti rugi sebagai berikut:
 - a. Hilang = nilai jaminan ganti rugi ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman;
 - b. Rusak = maksimal 50% (lima puluh perseratus) x (nilai jaminan ganti rugi) ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman; dan
 - c. Terlambat = 1 (satu) x biaya pengiriman.

Keputusan Direksi PT. Pos tersebut bila dilihat dari UUPK maka bertentangan sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. PT. Pos tidak menentukan nilai ganti rugi sebagaimana yang ada dalam UUPK. Bila ganti kerugian tersebut tidak sesuai dengan UUPK, berarti PT. Pos telah mengesampingkan hak dari konsumen, yang mana hal tersebut merupakan kewajiban bagi pelaku usaha untuk memenuhinya.

Bulan Maret-April 2017 tercatat kurang lebih ada sekitar 11 (sebelas) paket keterlambatan dalam pengiriman. Ganti rugi akan diberikan jika paket kilat khusus tersebut terlambat dan rusak atau hilang. Salah satu contoh kasus pengiriman yang dilakukan oleh Tn. H.R, dari Kepulauan Tanjung Pinang. Tn. H.R, mengirimkan sebuah paket barang jual berupa batrei kepada Tn. F.J. di Kabupaten Purworejo. Peket tersebut terdapat batrei 5 pcs, charger 15 pcs, motor servo 50 pcs, motor brushlees 10 pcs, speed control 10 pcs, conector 200 pcs, motor servo metal 10 pcs, dengan keseluruhan total nilai barang Rp. 7.525.000,00- (tujuh juta lima ratus dua puluh lima ribu rupiah).¹¹

Pengiriman tersebut melalui paket pos kilat dengan waktu H+5 (hari ke 5 (lima) setelah pengiriman paket harus sudah sampai pada penerima) tertanggal 30 November 2016 harusnya paling telat barang sudah sampai, namun N-21 (kode keterlambatan penyerahan barang) tertanggal 15 Desember 2016 baru sampai. Ketika barang sampai pada Tn. F.J. dalam keadaan basah/hancur. Hal diatas menyebabkan Tn. F.J. tidak dapat menjual barang tersebut dan mengalami kerugian atas kelalaian yang telah dilakukan oleh PT. Pos. Akibat keterlambatan

¹¹ Wawancara dengan Konsumen, Konsumen Pengguna Jasa Pos Kilat Khusus. di Kabupaten Purworejo. 4 Juni 2017.

dan kerusakan tersebut Tn. F.J. menuntut ganti rugi kepada PT. Pos Kabupaten Purworejo sesuai dengan semua kerugian yang di derita, Tn. F.J. mengalami kerugian yang cukup banyak karena keterlambatan pengiriman dan rusaknya barang jual tersebut.¹²

Kasus lain yang dialami oleh Ny. P.A. di Kabupaten Purworejo. Ny. P.A. mengirimkan sebuah paket makanan basah dengan nilai Rp. 500.000,00- (lima ratus ribu rupiah). Paket makanan basah tersebut dikirimkan dengan paket kilat *express next day* oleh Ny.P.A. kepada Ny. A.W.A. Paket tersebut mengalami keterlambatan sehingga makanan basah tersebut menjadi rusak. Ny. P.A. tidak terima karena kerugian tersebut dan menuntut ganti rugi oleh PT. Pos. Ganti rugi yang didapatkan tidak sebanding dengan nilai barang yang dikirim oleh Ny. P.A. Kasus diatas, pengirim harus dilindungi dan mendapatkan ganti kerugian yang selengkapya serta diperlukan pertanggung jawaban dari PT. Pos Kabupaten Purworejo atas kejadian yang merugikan tersebut.¹³

Berdasarkan keterangan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk tugas akhir yang berjudul: “Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Purworejo 54100 Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Melalui Kilat Khusus”.

¹² Wawancara dengan Konsumen, Konsumen Pengguna Jasa Pos Kilat Khusus. di Kabupaten Purworejo. 4 Juni 2017.

¹³ Wawancara dengan Konsumen, Konsumen Pengguna Jasa Pos Kilat Khusus. di Kabupaten Purworejo. 4 Juni 2017.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tanggung jawab PT. Pos Kabupaten Purworejo 54100 terhadap pengguna jasa pengiriman melalui kilat khusus ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan ini ialah untuk mengetahui tanggung jawab PT. Pos Kabupaten Purworejo 54100 terhadap pengguna jasa pengiriman melalui kilat khusus ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen.

D. Orisinalitas Penelitian

Penulis belum menemukan adanya penelitian yang membahas mengenai tanggung jawab PT. Pos Kabupaten Purworejo 54100 terhadap pengguna jasa pengiriman melalui kilat khusus. Skripsi sebelumnya yang membahas atau berhubungan dengan tanggung jawab PT. Pos terhadap pengguna jasa pengiriman yang telah terdaftar adalah:

1. Perlindungan Konsumen Jasa Pos Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Islam (Studi Di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang). Oleh, Liantika Rizky Rindani, 2016, UIN, Malang. Pembahasan mengenai permasalahan tentang ganti kerugian ditinjau dari Perlindungan Hukum Islam terhadap konsumen yang belum maksimal di Kantor Pos Merjosari Malang.
2. Tanggung Jawab Hukum PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pengiriman Barang. Oleh, Hanif Nur

Fajri, 2016, UIN, Yogyakarta. Pembahasan mengenai tanggung jawab hukum PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta atas wanprestasi terhadap konsumen karena rusak dan hilangnya barang konsumen.

3. Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Semarang Terhadap Konsumen Pos Express Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh, Petricia Natalia Susilo, 2009, UKS, Semarang. Pembahasan mengenai tanggung jawab PT. Pos Indonesia Cabang Semarang terhadap konsumen mengenai layanan Pos Express atas Rusak dan keterlambatan pengiriman.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis membahas mengenai bagaimana tanggung jawab PT. Pos Kabupaten Purworejo 54100 terhadap pengguna jasa pengiriman melalui kilat khusus. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya pada jenis pengiriman, ada berbagai jenis pengiriman yang ditawarkan oleh PT. Pos Kabupaten Purworejo akan tetapi penelitian ini hanya membahas tentang jenis pengiriman dengan kategori kilat khusus saja pada PT. Pos Kabupaten Purworejo 54100.

E. Telaah Pustaka

1. Tinjauan Umum Tentang Pos

a. Pengertian Pos

Menurut Pasal 1 ayat (1) UU. Pos, adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum.

Pengertian pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas barang yang diangkut.¹⁴

b. Hak dan kewajiban Konsumen dan PT. Pos

Hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh PT. Pos dan konsumen, melekat pada masing-masing pihak dan harus dilaksanakan. Hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha sebagaimana dalam UU. Pos, pada Pasal 29 UUPK, menyebutkan:

- 1) Penyelenggara Pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman;
- 2) Penyelenggara Pos berhak membuka dan/atau memeriksa kiriman di hadapan pengguna layanan pos untuk mencocokkan kebenaran informasi kiriman sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
- 3) Penyelenggara Pos tidak dapat dituntut apabila terbukti isi kiriman tidak sesuai dengan yang dinyatakan secara tertulis oleh pengguna layanan pos pada dokumen pengiriman dan tidak dibuka oleh Penyelenggara Pos; dan,
- 4) Penyelenggara Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dituntut apabila terbukti mengetahui isi kiriman dan tetap mengirim barang yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

¹⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 1998. hlm. 48.

PT. Pos merupakan pelaku usaha. Pelaku usaha mempunyai kewajiban dalam Pasal 30 dan Pasal 31 UUPK, menyebutkan, Kewajiban PT. Pos dalam kedudukannya sebagai pelaku usaha, yaitu:

- 1) Penyelenggara Pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.
- 2) Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos;
- 3) Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia;
- 4) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dan Penyelenggara Pos;
- 5) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila:
 - a) kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim; atau
 - b) kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos;
- 6) Tenggang waktu dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos; dan,

- 7) Barang yang hilang dan ditemukan kembali diselesaikan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos.

Hak dan kewajiban pengirim, sebagaimana diatur dalam Pasal 26, Pasal 27 dan Pasal 28 UUPK, yaitu:

- 1) Setiap orang berhak mendapat layanan Pos;
- 2) Hak milik atas kiriman tetap merupakan hak milik pengguna layanan pos selama belum diserahkan kepada penerima;
- 3) Pengguna layanan Pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman; dan,
- 4) Pengguna layanan Pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:
 - a) Kehilangan kiriman;
 - b) Kerusakan isi paket;
 - c) Keterlambatan kiriman; atau
 - d) Ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Pengertian pengiriman surat kilat khusus adalah pengiriman surat di dalam negeri dengan menggunakan alat angkut udara dan atau darat, dengan memberikan ganti rugi atas keterlambatan atau kehilangan. Pengertian dari pengiriman paket Pos kilat khusus adalah pengiriman barang di dalam negeri dengan menggunakan alat angkut udara dan atau darat, dengan memberikan ganti rugi atas keterlambatan atau kehilangan.¹⁵

Berat maksimal kiriman sampai dengan 50 kg. Ukuran dimensi maksimal kiriman, baik yang berbentuk kotak, gulungan, dan yang tidak

¹⁵ *Op. Cit*, Pos dan Giro, hlm. 12-25.

beraturan adalah: ukuran maksimal (berbetuk kotak/gulungan, sebagai berikut: panjang + 2 (lebar + tinggi) = 400 cm, dan dimensi terpanjang maksimal 150 cm. kemudian untuk tariff ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Menggunakan berat kiriman aktual (*actual Weight*); dan,
- 2) Menggunakan perhitungan *volumetric* untuk kotak/gulungan yang dikonversikan menjadi berat.¹⁶

Penyerahan kiriman Paket Pos dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggan, yaitu kiriman diantar ke alamat penerima atau kiriman diambil di Kantor Pos tujuan.¹⁷

2. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak dan kewajiban konsumen dalam UUPK, adalah:

Pasal 4 UUPK, menyebutkan tentang hak konsumen adalah:

- 1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

¹⁶ www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus, pada 6 juni 2017 pukul 14.47 WIB.

¹⁷ www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus, pada 6 juni 2017 pukul 14.47 WIB.

- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 UUPK, menyebutkan tentang kewajiban konsumen adalah:

- 1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam UUPK, menyebutkan:

Pasal 6 UUPK, menyebutkan tentang hak pelaku usaha adalah:

- 1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7 UUPK, menyebutkan tentang kewajiban pelaku usaha adalah:

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

F. Definisi Oprasional

Guna mempermudah pemahaman dan menghindari terjadinya kesalahpahaman arti dalam penelitian ini, maka diperlukan penjelasan secara operasional terhadap judul penelitian yaitu apa yang dimaksud dengan Tanggung Jawab. Menurut kamus hukum, tanggung jawab pengangkut merupakan kewajiban perusahaan angkutan untuk mengganti kerugian yang di derita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.¹⁸ Pengertian tanggung jawab dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul

¹⁸ Rachmat Trijono, *Kamus Hukum*, Jakarta: Pustaka Kemang, 2016, hlm. 247.

jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.

Pos Indonesia atau sering disebut dengan PT. Pos karena perseroan terbatas merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan.¹⁹ Berdasarkan dari konsep Hukum Pengangkutan, arti dari pengiriman merupakan kegiatan dari transportasi memindahkan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain.²⁰

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan paket adalah barang yang dikirimkan di bungkus melalui pos atau perusahaan ekspedisi.²¹ Menurut kamus hukum, yang dimaksud dengan barang adalah barang berwujud, yang menurut sifat atau hukumnya dapat berupa barang bergerak, atau barang tidak bergerak, dan barang tidak berwujud.²²

Berdasarkan pemaparan pengertian konsep di atas, maka maksud dari judul skripsi ini adalah untuk mengkaji tanggung jawab PT. Pos sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pengiriman dalam hal mengirimkan paket barang di Purworejo. Pengguna jasa pengiriman dalam penelitian ini disebut dengan pengirim, pengertian pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas barang yang diangkut.²³ Penelitian ini, yang dimaksud dengan pengirim adalah para pengguna jasa

¹⁹ <http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>. Di akses tanggal 30 Juli 2017, Pukul 13.30 WIB.

²⁰ Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Cet. Kesatu, Jakarta: Rineka Cipta, hlm. 1.

²¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Ketiga)*, Jakarta: Balai Pustaka, hlm. 813.

²² *Op. Cit.* Rachmat Trijono, hlm. 32.

²³ *Op. Cit.* Abdulkadir Muhammad, hlm. 48.

pengiriman surat dan barang di PT. Pos Kabupaten Purworejo 54100, baik pengguna jasa retail (individu) ataupun korporat (pebisnis) yang mengadukan adanya keterlambatan, kerusakan, maupun kehilangan atas barang dan/atau dokumen kiriman mereka. Banyak pengirim yang sudah dirugikan baik secara materiil maupun immaterial oleh pelaku usaha, namun dari pihak konsumen kurang usahanya untuk menuntut hak-haknya. Kenyataan ini disebabkan konsumen kurang menyadari hal-hal apa saja yang menjadi haknya dan masih enggan untuk menjalani proses penuntutan hak-haknya yang lama dan rumit.

G. Metode Penelitian

Agar penelitian berjalan dengan baik dan memperoleh hasil yang dapat dipertanggungjawabkan maka penelitian ini memerlukan suatu metode tertentu. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologis. Penelitian yuridis sosiologis yaitu penelitian dengan mengkaji kaidah-kaidah hukum atau norma hukum yang berlaku di masyarakat serta melihat dari sisi sosiologis hukum serta masyarakat dalam praktek nyata tanggung jawab PT. Pos Kabupaten Purworejo dalam pengiriman kilat khusus.²⁴

2. Metode Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini untuk melihat permasalahan di atas adalah pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan

²⁴ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008. hlm. 16.

kasus merupakan pendekatan dengan mengkaji permasalahan yang ada dalam masyarakat dijabarkan, serta di analisis dengan teori-teori serta peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam masyarakat.

3. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah Tanggung Jawab PT. Pos Kabupaten Purworejo 54100 terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Melalui Kilat Khusus.

4. Subyek Penelitian

- a. Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Kabupaten Purworejo;
- b. Costumer service PT. Pos Kabupaten Purworejo; dan,
- c. Konsumen pengguna jasa pos kilat khusus yang mengalami keterlambatan dan kerusakan.

5. Sumber Data

- a. Data primer merupakan sumber data utama yang dapat dijadikan jawaban terhadap masalah penelitian.²⁵ Data primer ini di dapat dari dokumen dan informasi dari PT. Pos Kabupaten Purworejo. Data Primer disini baik berupa peraturan PT. Pos Kabupaten Purworejo, Bentuk struktur dan tugas, Data Konsumen yang menggunakan jasa pos kilat khusus yang mengalami keterlambatan dan kerusakan, Wawancara dengan narasumber PT. Pos Kabupaten Purworejo dan responden Konsumen yang menggunakan jasa pos kilat khusus yang mengalami keterlambatan dan kerusakan.

²⁵ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Pustaka Setia, 2009, hlm. 158.

- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan obyek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, jurnal, artikel, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.²⁶ Data sekunder dari seluruh informasi tentang hukum yang berlaku atau yang pernah berlaku atau semua informasi yang relevan dengan permasalahan hukum. Jadi bahan hukum sekunder adalah hasil kegiatan teoritis akademis yang mengimbangi kegiatan-kegiatan praktik legislatif.²⁷ Yakni bahan yang tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat secara yuridis, seperti rancangan peraturan perundang-undangan, literatur, jurnal-jurnal, serta hasil penelitian terdahulu.
- c. Data tersier, yakni merupakan bahan penunjang seperti kamus, dan ensiklopedia.

6. Populasi dan Sample

- a. Populasi, merupakan keseluruhan subjek penelitian atau jumlah keseluruhan dari sample. Populasi penelitian ini adalah orang yang mengalami kerugian yang disebabkan karena keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan pada barang dalam proses pengiriman barang melalui PT. Pos Kabupaten Purworejo. Selain itu penulis menetapkan narasumber dari pihak:

- 1) Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Kabupaten Purworejo;

²⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011, hlm. 106.

²⁷ Soetandyo Wignjosoebroto. *Hukum (Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya)*. Jakarta: ELSAM dan HUMA. 2002. hlm.155.

- 2) Costumer service PT. Pos Kabupaten Purworejo;
 - 3) 3 (tiga) Konsumen dalam kasus keterlambatan dan kerusakan; dan,
 - 4) 10 (sepuluh) Konsumen mengalami keterlambatan.
- b. Sample, adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian. Mengenai jumlah sample yang akan di ambil untuk penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yang bersifat *purposive sampling*. Penarikan sample dilakukan berdasarkan tujuan penelitian, sample di pilih atau ditentukan oleh penulis.²⁸ Penulis menetapkan narasumber dari pihak:
- 1) Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Kabupaten Purworejo;
 - 2) Costumer service PT. Pos Kabupaten Purworejo;
 - 3) 3 (tiga) Konsumen dalam kasus keterlambatan dan kerusakan; dan,
 - 4) 5 (lima) Konsumen mengalami keterlambatan.

7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan observasi di lapangan dengan para narasumber dan responden. Wawancara merupakan suatu proses interaksi untuk mendapatkan informasi secara langsung dari responden dan narasumber, metode ini digunakan untuk menilai keadaan seseorang dan merupakan tulang punggung suatu penelitian survei, karena tanpa wawancara maka akan kehilangan informasi yang valid dari orang

²⁸ Masri Singarimbuan dan Sofyan Efendi. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES. 1999. hlm. 125.

yang menjadi sumber data utama dalam penelitian.²⁹ Teknik pelaksanaannya penulis menggunakan wawancara berencana (tersusun). Penjelasannya adalah wawancara berencana (tersusun) dimana sebelum dilakukan wawancara telah dipersiapkan suatu daftar pertanyaan yang lengkap dan teratur. Biasanya pewawancara hanya membacakan pertanyaan yang telah disusun dan pokok pembicaraan tidak boleh menyimpang dari apa yang telah ditentukan.³⁰

8. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan dan analisis data penulis menggunakan deskriptif kualitatif yaitu data yang diambil didapatkan dari hasil wawancara atau penelitian, dalam penjelasan lain memaknai penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan (pendekatan investigasi) karena biasanya penelitian dilakukan dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian. Desain penelitian bersifat terbuka maksudnya adalah proses lebih penting dari pada hasil yang diperoleh. Begitu pula pada analisis data dilakukan setelah data terkumpul, yang pada pengumpulan data-data dalam bentuk laporan, dan di deskripsikan secara keseluruhan sesuai dengan data-data yang didapatkan.³¹

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk mendapatkan gambaran jelas mengenai materi yang menjadi pokok penulisan skripsi ini dan agar memudahkan para

²⁹ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004, hlm. 95.

³⁰ *Ibid.*

³¹ <http://www.bimbingan.org/pengertian-penelitian-deskriptif-kualitatif.htm/> pada 15 Juni 2017, Pukul 08.47 WIB.

pembaca dalam mempelajari tata urutan penulisan ini. maka penulis menyusun sistematika penulisan ini enini sebagai berikut:

BAB I, memuat Pendahuluan yaitu penjelasan yang erat sekali hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Penjelasan-penjelasan tersebut dirincikan dengan bab-bab yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, telaah pustaka, definisi operasinal, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II, menyajikan tinjauan umum tentang tentang tanggung jawab hukum pengangkutan, perlindungan konsumen, dan penyelesaian sengketa, yang meliputi: teori-teori pertanggungjawaban, perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, kewajiban pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Penyelesaian Sengketa.

BAB III, membahas mengenai uarian dan hasil penelitian yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian ini, yaitu tentang tanggung jawab PT. Pos Kabupaten Purworejo 54100 terhadap pengguna jasa pengiriman melalui kilat khusus.

BAB IV, dalam bab ini diuraikan mengenai kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan dalam penelitian ini, juga disampaikan saran yang berkaitan dengan tanggung jawab PT. Pos Kabupaten Purworejo 54100 terhadap pengguna jasa pengiriman melalui kilat khusus.

BAB II

**TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB,
PENGANGKUTAN, PELAKU USAHA, PERLINDUNGAN KONSUMEN
DAN PENYELESAIAN SENGKETA**

A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab

1. Pengertian Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang di sengaja maupun yang tidak di sengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat di bebaskan kepada pihak terkait.¹

Menurut Islam, tanggung jawab di kenal dengan istilah *Mas'uliyah*. *Mas'uliyah* atau *Accountability* ialah prinsip yang menuntut seorang pekerja supaya senantiasa berwaspada dan bertanggung jawab atas apa yang dilakukan atau dibelanjakan karena mereka akan di periksa dan dipersoalkan bukan sekedar di dunia namun juga di hari pembalasan. Tanggung jawab meliputi beberapa aspek, yaitu:

- a. Tanggung jawab antara individu dengan individu (*mas'uliyah al-afrad*);
- b. Tanggung jawab dengan masyarakat (*mas'uliyah al-mujtama'*); dan

¹ Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo. 2000. hlm. 59.

c. Tanggung jawab pemerintah (*mas'uliyah al-daulah*).²

Hukum Islam menjelaskan sikap tanggung jawab adalah merupakan masalah yang penting dan telah terikat pada diri setiap manusia. Sebagaimana firman Allah S.W.T dalam Surat Al-Muddatstsir ayat (38):

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ ﴿٣٨﴾

Artinya: tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya,

Ajaran Islam di ketahui membagi beberapa tanggung jawab, antara lain adalah:

- 1) Tanggung jawab antara manusia dengan penciptanya yaitu Allah S.W.T, yakni tanggung jawab untuk memenuhi janjinya untuk selalu beribadah kepada-Nya, mentaati perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya. Sebagaimana firman Allah S.W.T dalam Surat Al Isra ayat (36):³

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا ﴿٣٦﴾

Artinya: dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungan jawabnya.

- 2) Tanggung jawab antara manusia dengan sesamanya, dalam kehidupan sehari-hari yang dalam Islam sering disebut bermuamalah. Bermuamalah hendaknya sesama manusia saling mempunyai sikap yang tidak merugikan sesamanya, tetapi bisa saling bermanfaat dan juga mempunyai jiwa yang amanah. Seseorang apabila mempunyai jiwa yang amanah maka dalam

² Abd Shomad. *Hukum Islam*. Jakarta: Kencana. 2010. hlm. 78.

³ *Ibid*.

bermuamalah akan menjadi lebih tenang dan tenteram karena orang yang punya sikap jujur dan amanah, orang tersebut tidak akan mungkin mengkhianati pihak yang lain.⁴

Masyarakat diwajibkan melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah diperintahkan, demi terciptanya kesejahteraan anggota masyarakat. Tanggung jawab dengan masyarakat, berhubungan dengan tanggung jawab perusahaan ekspedisi terhadap proses pengiriman barang. Tanggung jawab ini berhubungan dengan masyarakat luas dan tak terhingga. Tanggung jawab di sini bukan hanya tentang mengantarkan paket barang dengan selamat kepada alamat tujuan (penerima paket barang), namun juga menjaga agar isi dalam paket tersebut tetap dalam keadaan baik-baik saja dan juga memberikan rasa aman bagi pengguna jasa perusahaan pengiriman paket barang. Perusahaan atau orang-orang yang bekerja kepada perusahaan lengah dari tanggung jawab, perusahaan tersebut akan dengan mudah kehilangan kepercayaan pelanggannya. Menghindari hal tersebut, tanggung jawab sangat di butuhkan dalam menjaga hubungan antara perusahaan dengan pengguna jasa perusahaan pengiriman barang.⁵

Tanggung jawab bersifat lahiriah, maksudnya sudah menjadi bagian dasar dari kehidupan manusia. Setiap manusia pertanggungjawaban atas dirinya sendiri. Tanggung jawab dapat dilihat dari pihak yang berbuat dan pihak yang berkepentingan terhadap pihak lainnya.

⁴ *Ibid.*

⁵ *Ibid.*

B. Tinjauan Hukum Tentang Pengangkutan

1. Pengertian Pengangkutan

Pengertian pengangkutan menurut arti katanya, pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat dan membawa, memuat dan membawa atau mengirimkan. Pengangkutan artinya pengangkatan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkut. Pengertian pengangkutan itu tersimpul suatu proses kegiatan atau gerakan dari satu tempat ke tempat lain.⁶

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan di atas dapat dinyatakan bahwa pengangkutan itu mengandung kegiatan memuat barang atau penumpang, membawa barang atau penumpang. Apabila di rumuskan dalam definisi, pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam alat pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan, dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan.⁷

Pengangkutan dapat diartikan sebagai perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.⁸ Pengangkutan dapat memberikan kegunaan kepada masyarakat yang menggunakan jasa angkutan tersebut. Adanya pengangkutan, dapat diadakan

⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, Dan Udara*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 1991. hlm. 19.

⁷ *Ibid.*

⁸ Sutio Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta. 1990. hlm. 1

pemindahan barang dari suatu tempat ke tempat lain di mana barang-barang itu dirasakan dapat lebih bermanfaat. Demikian, pengangkutan tersebut pada umumnya memberikan suatu nilai dan kegunaan tempat (*Place Utility*) kepada pengguna jasa tersebut. Pengangkutan juga banyak memberikan manfaat menyangkut faktor waktu (*Time Utility*). Terjadi pemindahan yang lebih cepat dari tempat yang satu ke tempat lain. Adanya faktor-faktor tersebut maka terciptalah suatu hubungan di mana yang satu menghendaki balas jasa.⁹

Umumnya pengangkutan terbagi atas pengangkutan darat, pengangkutan udara, pengangkutan laut, dan pengangkutan perairan darat. Sebagaimana yang dikatakan oleh Andi Sri Rezky Wulandari bahwa,“ masing-masing pengangkutan tersebut ada yang mengangkut orang dan ada yang mengangkut barang. Pengangkutan memiliki hubungan hukum dan kedudukan hukum yang sama antara pengangkut dengan penumpang atau pengirim barang yang bersifat koordinasi”.¹⁰

2. Tanggung Jawab Pengangkut

Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim. Perjanjian pengangkutan bersifat timbal balik, artinya kedua belah pihak mempunyai hak dan kewajiban masing-masing. Kewajiban pihak pengangkut adalah menyelenggarakan barang dan/atau orang ke tempat tujuan dengan selamat. Sebaliknya, sebagai pihak pengirim barang berkewajiban untuk membayar ongkos angkutan yang telah disepakati, kemudian menjadi

⁹ Andi Sri Rezky Wulandari. *Buku Ajar Hukum Dagang*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2014. hlm. 118.

¹⁰ *Ibid.* hlm. 123

hak pihak pengangkut, sedangkan hak pengirim adalah menerima barang yang di kirim dengan keadaan utuh.¹¹

Pihak pengangkut dalam hal tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya, sehingga pihak pengangkut harus bertanggung jawab, artinya pihak pengangkut harus memikul semua akibat yang timbul dari perbuatan penyelenggaraan pengangkutan baik karena kesengajaan ataupun kelalaian pihak pengangkut. Bentuk nyata dari tanggung jawab pengangkut yaitu dengan memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang di derita pihak pengirim, namun hal tersebut tidak berlaku mutlak. Ada beberapa batasan-batasan dalam pemberian ganti rugi tersebut, antara lain:

- a. Kerugian itu merupakan kerugian yang dapat diperkirakan secara layak pada saat timbulnya kerugian; dan,
- b. Kerugian itu harus merupakan akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perbuatan dari perjanjian pengangkutan.¹²

Perjanjian pengangkutan juga terdapat hal-hal yang bukan menjadi tanggung jawab pihak pengangkut. Artinya, apabila timbul kerugian, maka pihak pengangkut bebas dari pembayaran ganti rugi. Beberapa hal yang tidak menjadi tanggung jawab pengangkut adalah:

- a. Keadaan memaksa (*Overmach*);
- b. Cacat pada barang atau penumpang itu sendiri;
- c. Kesalahan atau kelalaian pengirim atau ekspediter; dan,
- d. Keterlambatan barang di tempat tujuan yang disebabkan karena keadaan memaksa; dalam hal ini barang tidak musnah atau rusak.¹³

¹¹ *Op. Cit.* Abdulkadir Muhammad. hlm. 19

¹² *Ibid.*

¹³ H.M.N, Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Djambatan. 1981, hlm. 35.

Menurut Saefullah Wiradipraja, ada tiga macam prinsip tanggung jawab pengangkut dalam hukum pengangkutan:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan;
- b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga; dan,
- c. Prinsip tanggung jawab mutlak.¹⁴

Pengertian ekspediter terdapat dalam Pasal 86 ayat (1) KUHD, yaitu ekspediter adalah seseorang yang pekerjaannya menyuruh orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan.

Ekspediter mempunyai tugas yang berbeda dengan seorang pengangkut. Ekspediter hanya bertugas mencari pengangkut yang baik bagi pihak pengirim yang akan mengirimkan barangnya, dan tidak mengadakan pengangkutan sendiri. Ekspediter berfungsi sebagai “perantara” dalam perjanjian pengangkutan.¹⁵

Seorang ekspediter memiliki tanggung jawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim kepadanya dalam kegiatan pengiriman barang seperti yang disebutkan dalam Pasal 87 KUHD, yaitu:

- a. Menyelenggarakan pengiriman secepat-cepatnya dan dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim; dan,
- b. Mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut.

¹⁴ Saefullah Wiradipraja, *Tanggungjawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Jakarta: Liberty, 1989, hlm. 19.

¹⁵ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Jakarta: Aditya Bakti, 1991, hlm. 36.

Menurut Pasal 87 KUHD, tanggungjawab ekspeditur hanya sampai saat barang-barang yang akan di kirim tersebut telah di terima oleh pengangkut, namun ekspeditur juga memiliki tanggung jawab terhadap barang-barang yang telah di kirim. Pasal 88 KUHD menyatakan, bahwa: ia (ekspeditur) juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya dibebankan oleh kesalahan atau keteledorannya. Apabila barang-barang yang telah di kirim mengalami kerusakan, dan dapat dibuktikan terdapat kesalahan atau kelalaian pihak ekspeditur ketika barang masih berada pada pihak ekspeditur, ekspeditur dapat di tuntutan untuk mengganti kerugian yang terjadi.¹⁶

3. Perjanjian pengangkutan barang

Perjanjian pengangkutan ini adalah *consensuil* (timbal balik) dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari tempat tujuan tertentu, dan pengirim barang (pemberi *order*) membayar biaya/ongkos angkutan sebagaimana yang di setuju bersama, disini dapat di lihat kedua belah pihak mempunyai kewajiban yang harus ditunaikan antara lain:¹⁷

- a. Pihak pengangkut mempunyai kewajiban untuk mengangkut barang ataupun orang dari satu tempat ke tempat lain dengan selamat;
- b. Pihak pengirim (pemakai jasa angkutan) berkewajiban menyerahkan ongkos yang disepakati serta menyerahkan barang tersebut diserahkan kepada penerima yang mana dan alamatnya tercantum dalam surat angkutan sebagai pihak ketiga yang turut serta bertanggung jawab atas penerimaan barang;

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid.* Abdul Kadir Muhammad, hlm. 36.

- c. Kedudukan pihak penerima barang karena sesuatu perjanjian untuk berbuat sesuatu bagi penerima barang apakah barang itu di terima sebagai suatu hadiah (Pasal 1317 KUHPdata).¹⁸

4. Ganti Kerugian dalam Pengangkutan

Permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam hal pengangkutan, itu semua sudah bukan menjadi hal baru dalam dunia pengangkutan. Ketika permasalahan itu terjadi, hak seorang pengirim untuk mendapatkan ganti kerugian dalam pengangkutan wajib diberikan oleh suatu perusahaan yang melakukan pengiriman. Pengangkut dalam perselisihan-perselisihan antaranya dengan penerima/pengirim, ialah berdasarkan perjanjian pengangkutan, ternyata tidak melaksanakan perjanjian itu secara wajar dan dalam waktu yang ditetapkan, tidak pula berhasil mendiskulpir dirinya, maka suatu barang tentu pihak penerima/pengirim dapat menuntut penggantian kerugian yang di derita, hak menuntut mana terbit dari perjanjian pengangkut tersebut sebagai demikian.¹⁹

Siapa semestinya antara penerima/pengirim itu harus beraksi, pertama-tama tergantung dari faktor apakah penerima telah melahirkan kehendaknya untuk menerima barang-barang angkutan, sehingga barang-barang itu harus diserahkan kepadanya. Awal mula telah ditetapkan pemerintah akan membayar segala biaya angkutan, di luar hal ini pengirimlah yang berhak menuntut penggantian kerugian dimaksud. Umumnya kita dapat menggunakan kriteria: siapakah antara pengirim/penerima yang menurut kenyataan menderita kerugian, sebagai akibat langsung dari tidak terlaksananya perjanjian

¹⁸ Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta, 1995, hlm. 67.

¹⁹*Op. Cit*, Sution Usman aji dkk, hlm. 25.

pengangkutan (ada barang-barang yang lenyap sebagian atau semuanya; ada kerusakan pada semua barang atau sebagian; sampainya barang-barang adalah terlambat). Segala sesuatu tergantung dari hubungan interent antara pengirim dan penerima (pihak dialamati).²⁰

C. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Amerika/Inggris), atau *consument* (Belanda). Pengertian *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.²¹

Pengertian konsumen di Amerika dan masyarakat ekonomi Eropa, kata konsumen yang berasal dari kata *consumer* sebenarnya berarti pemakai. Namun, di Amerika, kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai korban pemakai produk yang cacat, baik korban tersebut pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.²²

Pasal 1 UUPK, mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Definisi ini sesuai dengan pengertian, konsumen adalah *end*

²⁰ *Ibid*, hlm. 26.

²¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. 2008. hlm. 27

²² *Ibid*.

user/pengguna terakhir, tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/jasa tersebut.²³

Berdasarkan pengertian diatas, subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut (*natuuralijke person*) atau termasuk juga badan hukum (*recht person*). Menurut Nasution, orang yang dimaksudkan adalah orang alami bukan badan hukum yang memakai, menggunakan dan atau memanfaatkan barang dan atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk di perdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.²⁴

2. Hak-Hak Konsumen

Signifikasi pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-Undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad sembilan belas.²⁵ Pasal 4 UUPK menetapkan 9 (Sembilan) hak konsumen:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

²³ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010, hlm. 30.

²⁴ *Ibid* hlm. 31.

²⁵ *Ibid*. hlm. 33.

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan,
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu

barang/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman, maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Apabila terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk di dengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.²⁶

3. Kewajiban Konsumen

Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 UUPK adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan ongkos yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

D. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Pasal 1 ayat (3) UUPK, memberikan pengertian Pelaku Usaha adalah setiap perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri

²⁶ *Op.Cit*, Abdul Halim Barkatullah, hlm 34.

maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Penjelasan pelaku usaha yang termasuk dalam dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.²⁷

2. Hak-Hak Pelaku Usaha

Menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak dalam Pasal 6 UUPK, untuk:

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan;
- b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan,
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.²⁸

²⁷ *Op.Cit*, Abdul Halim Barkatullah, hlm. 37.

²⁸ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000, hlm. 33.

3. Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku Usaha dalam Pasal 7 UUPK berkewajiban melakukan:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan,
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²⁹

²⁹ *Ibid*, hlm. 34.

4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Menurut Andi Hamzah, yang dimaksud dengan tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan dengan selayaknya apa yang diwajibkan kepadanya.³⁰ Menurut Shidarta, ada dua prinsip yang sangat penting dalam UUPK yang diakomodasi, yaitu tanggung jawab produk dan tanggung jawab profesional.³¹

Tanggung jawab produk atau *product liability* sendiri mengacu pada tanggung jawab produsen. Apabila ada konsumen yang merasa telah dirugikan oleh produsen, konsumen tersebut berhak menuntut ganti rugi kepada produsen. Produsen mempunyai tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang merasa telah dirugikan produsen.³²

Agnes M. Toar, mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan tanggung jawab produk adalah sebagai berikut: Tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Produk dalam hal ini diartikan sebagai barang, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak (tetap). Tanggung jawab itu dapat bersifat kontraktual (perjanjian) atau berdasarkan undang-undang (gugatannya atas dasar perbuatan melawan hukum), namun dalam tanggung jawab produk penekanannya ada pada yang terakhir (*tortius liability*).³³

³⁰ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1986, hlm. 98.

³¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000, hlm. 65.

³² *Ibid.*

³³ *Ibid.*

Tanggung jawab produk oleh banyak ahli dimasukkan dalam sistematika hukum yang berbeda yaitu:

- a. Tanggung jawab produk sebagai bagian dari hukum perikatan;
- b. Hukum perbuatan melawan hukum (*tort law*);
- c. Hukum kecelakaan (*ongevallenrecht, casualty law*);
- d. Tanggung jawab produk sebagai bagian dari hukum konsumen; dan,
- e. Tanggung jawab produk sebagai bagian hukum tersendiri (*product liability law*).³⁴

Dasar gugatan untuk tanggung jawab produk dapat dilakukan atas landasan adanya:

- a. Pelanggaran jaminan (*breach of warranty*);
- b. Kelalaian (*negligence*); dan,
- c. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*).³⁵

Pasal 1504 KUHPdata, mengatur ketentuan tentang tanggung jawab produk di atur: Si penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi pada barang yang dijual, yang membuat barang itu tidak sanggup untuk pemakaian yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian itu, sehingga seandainya si pembeli mengetahui cacat tersebut, ia sama sekali tidak akan membeli barangnya, atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.³⁶

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan hal yang tidak dapat di kesampingkan dan sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Prinsip tersebut antara lain:

- a. Tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*)

³⁴ *Ibid. hlm, 66.*

³⁵ *Ibid.*

³⁶ *Ibid.*

Tanggung jawab kontraktual adalah tanggung jawab yang dilakukan atas dasar perjanjian atau kontrak dan pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan. Prinsip ini menyatakan bahwa kontrak usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dilakukan jika terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan atas hal-hal di luar yang diperjanjikan.³⁷

b. Tanggung jawab produk (*product liability*)

Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha atas kerugian yang di derita oleh konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.³⁸

c. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Menurut Hoeber et.al, biasanya prinsip tanggung jawab ini diterapkan karena:

- 1) Konsumen tidak berada dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam proses produksi dan distribusi yang kompleks;
- 2) Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gangguan dan kesalahannya. Akses ini dapat memaksa produsen lebih berhati-hati.³⁹

d. Tanggung jawab profesional (*professional liability*)

Tanggung jawab ini berhubungan dengan jasa. Tanggung jawab profesional adalah tanggung jawab hukum atau *legal liability* dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.⁴⁰

³⁷ Gunawan Johanis. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan. 1999. hlm. 29

³⁸ *Ibid.*

³⁹ *Op.Cit.* Shidarta. hlm. 64.

Pasal 19 UUPK, menyatakan ada lima tanggung jawab pelaku usaha, yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan perundangan yang berlaku;
- 3) Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi;
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan; dan,
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan konsumen.⁴¹

Pasal 23 UUPK, menyatakan: Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

⁴⁰ *Ibid.*

⁴¹ *Ibid.* hlm. 67.

Pasal 27 UUPK, menyatakan, pelaku usaha yang memproduksi barang atau menyediakan layanan/jasa dapat dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila konsumen yang telah dirugikan tersebut memenuhi syarat-syarat/ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul di kemudian hari;
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Kelalaian diakibatkan oleh konsumen; dan,
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau dilewatinya jangka waktu yang diperjanjikan.

E. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat, terutama yang berada pada posisi yang lemah akibat hubungan hukum yang tidak seimbang. Demikian halnya dengan hukum perlindungan konsumen untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak jujur.⁴²

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan

⁴² Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011, hlm. 42.

dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaanya dalam kehidupan bermasyarakat.⁴³

Definisi diatas memaparkan dan menjelaskan mengenai berbagai pengertian mengenai perlindungan konsumen, maka perlindungan hukum bagi konsumen merupakan sebuah perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk dapat memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai macam permasalahan ataupun sengketa konsumen karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Adanya ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi konsumen ini, maka sengketa konsumen dengan pelaku usaha yang masih sering terjadi dapat di minimalisir, sehingga hak-hak yang seharusnya di terima oleh konsumen akan dapat terpenuhi.⁴⁴

Perlindungan hukum bagi konsumen ini memiliki banyak dimensi, dimana salah satunya adalah perlindungan hukum yang apabila di pandang baik secara materiil maupun formal akan terasa sangat penting, dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan bagi para konsumen merupakan salah satu hal yang penting serta mendesak untuk dapat sesegera mungkin di cari solusi dan penyelesaian masalahnya. Terutama di Negara Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen masih banyak terjadi.⁴⁵

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ Eli Wuri Dewa, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015, hlm. 4-5.

⁴⁵ *Ibid.*

Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang berkaitan dengan kepentingan manusia, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia khususnya adalah Negara Indonesia untuk dapat mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tersebut agar dapat terpenuhi hak-hak konsumen. Mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain memiliki keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha (pelaku usaha), dan juga pemerintah.⁴⁶

2. Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen dilakukan sebagai bentuk usaha bersama antara konsumen (masyarakat), produsen (pengusaha), dan juga pemerintah sebagai pembentuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen. Membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen, sudah tentu akan membahas juga mengenai apa saja yang menjadi asas dan tujuan dari hukum perlindungan konsumen itu sendiri.⁴⁷

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ *Ibid.*

Menurut Satjipto Rahardjo, berpendapat bahwa asas hukum bukan merupakan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang bisa dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya, asas-asas hukum memberi makna etis kepada setiap peraturan-perturan hukum serta tata hukum. Asas-asas hukum merupakan sebuah pondasi bagi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Apabila asas-asas hukum yang menjadi pondasi tersebut di kesampingkan, runtuhlah bangunan undang-undang itu dan segenap peraturan pelaksanaannya. Pasal 2 UUPK menyatakan, hukum perlindungan konsumen itu sendiri berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum.⁴⁸ Berikut ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai masing-masing asas-asas perlindungan hukum terhadap konsumen secara lebih rinci, sebagaimana yang telah tercantum di dalam Pasal 2 UUPK, antara lain adalah:

a. Asas Manfaat

Asas manfaat ini di maksudkan untuk mengamankan segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen, harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak akan ada pihak yang merasakan adanya diskriminasi. Asas ini juga menghendaki di dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak hanya dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak yang lain atau sebaliknya, akan tetapi asas ini menghendaki

⁴⁸ *Ibid.* hlm. 9-10.

agar perlindungan konsumen tersebut juga diberikan kepada masing-masing pihak, baik pihak pengusaha (produsen) maupun konsumen apa yang menjadi haknya. Pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini sangat diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi para pihak yang bersengketa, sehingga pada akhirnya akan dapat memberikan manfaat bagi kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara.⁴⁹

b. Asas Keadilan

Asas keadilan dalam perlindungan hukum konsumen ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen maupun produsen (pengusaha) untuk dapat memperoleh haknya masing-masing, dan juga melaksanakan kewajibannya secara adil, sehingga tidak memberatkan salah satu pihak. Asas keadilan ini menghendaki dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tersebut, antara konsumen dan produsen (pengusaha) dapat berlaku adil melalui perolehan hak maupun pelaksanaan kewajibannya yang dilakukan secara seimbang, sebagaimana UUPK telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun produsen (pelaku usaha).⁵⁰

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan menyatakan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, produsen (pengusaha), dan pemerintah dalam

⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ *Ibid.*

arti materiil maupun spiritual. Asas keseimbangan ini menghendaki agar konsumen, produsen (pengusaha), dan pemerintah dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan serta penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen (pengusaha), dan pemerintah tersebut harus di atur dan diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak maupun kewajibannya masing-masing di dalam pergaulan hidup masyarakat, berbangsa dan bernegara. Asas keseimbangan memberikan hak tidak akan ada salah satu pihak yang mendapatkan perlindungan hukum atas kepentingannya yang lebih besar dari pada pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.⁵¹

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan kepada konsumen di dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan serta mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang di konsumsinya. Kedua asas ini menghendaki dengan adanya jaminan hukum tersebut, konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang di konsumsi atau digunakan dan sebaliknya, sehingga produk barang dan/atau jasa yang digunakan atau di konsumsi tersebut tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa konsumen maupun harta bendanya. UUPK, membebaskan sejumlah kewajiban maupun larang yang harus dipatuhi oleh produsen (pelaku usaha)

⁵¹ *Ibid.*

di dalam memproduksi dan mengedarkan produk barang atau jasa yang di hasilkan.⁵²

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum ini dimaksudkan agar baik produsen (pelaku usaha) maupun konsumen dapat mentaati hukum serta memperoleh keadilan di dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan negara yang memberikan jaminan kepastian hukum. UUPK mengharapkan agar aturan-aturan mengenai hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang, dapat diwujudkan dalam pergaulan hidup masyarakat dan kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak dapat memperoleh keadilan sebagaimana telah di atur dan ditetapkan oleh undang-undang.⁵³

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Adapun yang menjadi tujuan dari hukum perlindungan konsumen, sebagaimana telah tercantum di dalam Pasal 3 UUPK, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

⁵² *Ibid.*

⁵³ *Ibid.* hlm. 10-12.

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen;
- g. Tujuan dari perlindungan konsumen untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen adalah untuk dapat melindungi diri, hal ini berkaitan dengan diperlukannya pendidikan konsumen mengenai kesadaran, kemampuan serta kemandirian yang harus diperoleh para konsumen agar mereka dapat terhindar dari maraknya kasus kerugian konsumen yang diakibatkan oleh produk barang dan/atau jasa yang mereka beli dari seorang produsen, sehingga mereka dapat melindungi dirinya sendiri dari segala kemungkinan yang akan ditemui di kemudian hari. Perlindungan hukum terhadap konsumen juga bertujuan untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa, hal tersebut dimaksudkan agar para konsumen selalu berhati-hati di dalam memilih berbagai macam produk barang dan/atau jasa yang sering di produksi dan diedarkan oleh para

produsen, sehingga tidak akan timbul kerugian setelah pemakaian atau penggunaan produk yang telah di peroleh dari produsen tersebut.⁵⁴

4. Manfaat Perlindungan Konsumen

a. Balancing Position

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen di Indonesia diharapkan membeikan kedudukan konsumen yang tadinya cenderung menjadi sasaran pelaku usaha untuk untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya menjadi subjek yang sejajar dengan pelaku usaha. Posisi konsumen yang demikian maka akan tercipta kondisi pasar yang sehat dan saling menguntungkan bagi konsumen karena dapat menikmati produk-produk yang berkualitas dan bagi produsen karena tetap mendapatkan kepercayaan pasar yang tentunya akan mendukung kelangsungan usahanya di masa mendatang;⁵⁵

b. Memberdayakan Konsumen

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah, sehingga perlu adanya upaya pemberdayaan. Proses pemberdayaan harus dilakukan secara integral baik melibatkan peran aktif dari pemerintah, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat maupun dari kemampuan masyarakat sebagai konsumen untuk lebih mengetahui hak-haknya. Apabila kesadaran

⁵⁴ *Ibid.* hlm. 13-14

⁵⁵ *Ibid.*

konsumen akan hak-haknya semakin baik, konsumen dapat ditempatkan pada posisi yang sejajar yaitu sebagai pasangan yang saling membutuhkan dan menguntungkan.⁵⁶

c. Meningkatkan Profesionalisme Pelaku Usaha

Perkembangan dua industrialisasi dan kesadaran konsumen yang semakin baik menuntut pelaku usaha untuk lebih baik dalam menjalankan usahanya secara professional. Caranya harus dijalankan dalam keseluruhan proses produksi. Pelaku usaha juga harus mengubah orientasi usahanya yang selama ini cenderung untuk mendapatkan keuntungan jangka pendek dengan memperdaya konsumen sehingga dalam jangka panjang hal tersebut akan mematikan usahanya. Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya harus memperhatikan kejujuran, keadilan serta etika dalam menjalankan usahanya. Semua itu dilakukan agar pelaku usaha dapat tetap eksis dalam menjalankan usahanya.⁵⁷

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ [www. Academia.edu/19282313/manfaat_perindungan_konsumen_adalah](http://www.Academia.edu/19282313/manfaat_perindungan_konsumen_adalah), pada 12 juli 2017, Pukul 07.41 WIB.

5. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibedakan kepada pihak-pihak terkait. Secara garis besar prinsip-prinsip tanggung jawab produk di dalam hukum perlindungan konsumen dibedakan sebagai berikut:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*). Prinsip ini menjelaskan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukan;
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*). Prinsip ini menjelaskan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai dia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah;
- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability*). Prinsip ini hanya dikenal dalam transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan yang demikian secara *common sense* dapat dibenarkan;
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Prinsip ini merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan tanggung jawab, melainkan terdapat pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk seorang pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian; dan,
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*). Prinsip ini sangat digemari oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi di dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini pelaku usaha sangat diuntungkan, karena dapat mencantumkan klausul eksonerasi secara sepihak, dan membatasi maksimal tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen.⁵⁸

⁵⁸ *Op. Cit* , Eli Wuria Dewi, hlm. 71-76

F. Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Mekanisme penyelesaian sengketa telah di atur dalam Pasal 45 UUPK, adalah:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar peradilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersangkutan;
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana di atur dalam undang-undang; dan,
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan hanya dapat di tempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 ayat (2) UUPK, telah secara jelas menyatakan dalam penyelesaian sengketa, tidak di tutup kemungkinan dilakukan penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Umumnya dalam setiap tahap proses penyelesaian sengketa, selalu diupayakan untuk menyesuaikan secara damai di antara kedua belah pihak yang bersengketa.⁵⁹

⁵⁹ *Op. Cit.* Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. hlm. 75.

Penyelesaian sengketa secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua pihak yang bersengketa (antara pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan ataupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK), dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁶⁰

Pasal 46 ayat (1) UUPK, menyatakan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. Lembaga Perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya; dan,
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa di konsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Pasal 46 ayat (2) UUPK, menyatakan: Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen, swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

⁶⁰ *Ibid.*

Pasal 47 UUPK, menyatakan: penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak terjadi atau tidak terulangnya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Pasal 48 UUPK, menyatakan: Penyelesaian sengketa Konsumen melalui peradilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

Ketentuan-ketentuan yang di atur dalam BAB XI UUPK tentang BPSK ada 2 (dua) hal pokok yang dapat dikemukakan yaitu:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bukanlah suatu keharusan untuk di tempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan. Hasil putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan *shock therapy* bagi pelaku usaha yang nakal karena putusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana menurut ketentuan undang-undang yang berlaku; dan,
2. UUPK membedakan jenis gugatan yang dapat diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan *persona standi in judicio*.⁶¹

Lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilaksanakan melalui BPSK ini memang dikhususkan bagi konsumen perorangan yang memiliki perselisihan dengan pelaku usaha. Pasal 45 ayat (3) UUPK, menyatakan putusan yang diajukan majelis (BPSK) bersifat final dan mengikat.⁶²

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 ayat (2) UUPK, tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana

⁶¹ *Ibid.*

⁶² *Ibid.*

di atur dalam undang-undang. Berdasarkan Pasal 45 ayat (4) UUPK, apabila telah di pilih penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat di tempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara non-pengadilan bisa melakukan alternatif sesuai resolusi masalah (ADR) ke Badan Penyelesaian Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Direktorat Perlindungan Konsumen dibawah departemen Perdagangan, atau lembaga-lembaga lain yang berwenang.⁶³

⁶³ *Op. Cit*, Abdul Halim Barkatullah, hlm. 86.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Deskripsi PT. Pos Kabupaten Purworejo

1. PT. Pos Kabupaten Purworejo

PT. Pos Indonesia menunjukkan perkembangannya di bidang jasa pengiriman di Indonesia. Perkembangan tersebut hingga sekarang sudah mencapai sekitar 24.000 titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan atau desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di seluruh wilayah Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring PT. Pos sudah memiliki 4006 Kantor pos *online*, serta dilengkapi *electronic mobile* pos di berbagai kota besar.¹ Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah proses pengiriman pos yang mampu mengidentifikasi setiap daerah di seluruh wilayah Indonesia dengan akurat.²

PT. Pos sudah memiliki 4006 Kantor pos *online*, PT. Pos Kabupaten Purworejo merupakan salah satunya. PT. Pos Kabupaten Purworejo ialah kantor pos yang membawahi 15 kantor pos pembantu di Kabupaten Purworejo, antara lain Kantor Pos pembantu Kutoarjo, Kaligesing, Banyuurip, Purwodadi, Kemiri, Bagelen, Bener, Gebang, Bayan, Ngombol, Bruno, Pituruh, Butuh, Loano, serta Sangubanyu. PT. Pos Kabupaten Purworejo mempunyai 4 loket

¹ www.Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus, pada 6 juni 2017 pukul 14.47 WIB.

² Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

pelayanan. Jam kerja pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Kabupaten Purworejo 6 hari kerja yang mana pada hari Senin-Kamis pukul 07.30wib-17.00wib, pada hari Jumat 07.30wib-17.00wib dan pada hari Sabtu 08.00wib-17.00wib. PT. Pos Kabupaten Purworejo memiliki letak yang sangat strategis dimana berada pada jantung kota Purworejo yang beralamat di Jalan Jendral Ahmad Yani Nomor 2 Purworejo.³ Di sebelah utara PT. Pos Kabupaten Purworejo berbatasan langsung dengan Bank BRI Purworejo, sebelah selatan berbatasan langsung dengan Kantor DPRD Purworejo, sedangkan sebelah timur berbatasan dengan SMP Negeri 2 Purworejo dan di sebelah barat berbatasan dengan Alun-Alun Purworejo.

2. Visi, Misi, dan Motto PT. Pos Kabupaten Purworejo

- a. Visi, menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.⁴
- b. Misi:⁵
 - 1) Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik;
 - 2) Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman, dan menghargai kontribusi;

³ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

⁴ <http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>. Di akses tanggal 30 Juli 2017, Pukul 13.30 WIB.

⁵ <http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>. Di akses tanggal 30 Juli 2017, Pukul 13.30 WIB.

- 3) Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh;
- 4) Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat; dan,
- 5) Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

c. Motto, Tepat Waktu Setiap Waktu (*On Time Every Time*).⁶

3. Struktur dan Tugas Kepengurusan PT. Pos Kabupaten Purworejo

Struktur kepengurusan serta tugas dari masing-masing bagian dalam PT. Pos Kabupaten Purworejo yakni:⁷

a. Kepala Kantor Pos, bertugas dalam hal:

- 1) Bertanggung jawab atas kelancaran aktivitas perusahaan;
- 2) Mengkoordinasi seluruh karyawan dan aktivitas perusahaan;
- 3) Memotivasi para karyawan sesuai sasaran yang direncanakan; dan,
- 4) Menetapkan kebijaksanaan yang dilaksanakan dan ditetapkan oleh PT. Pos.

b. *Supervisor* SDM dan Sarana, bertugas dalam hal:⁸

- 1) Mengkoordinasi dan mengawasi semua pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh urusan administrasi, urusan pegawai, dan urusan peralatan;

⁶ <http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>. Di akses tanggal 30 Juli 2017, Pukul 13.30 WIB.

⁷ <http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>. Di akses tanggal 30 Juli 2017, Pukul 13.30 WIB.

⁸

- 2) Memeriksa pekerjaan Manajer Pengolahan Pos antara lain: neraca pengiriman dan penerimaan pos beserta buku bantunya;
 - 3) Membimbing para pegawai yang berada dibawahnya;
 - 4) Mengkoordinir pemeliharaan kebersihan, kerapian, dan keamanan kantor; dan,
 - 5) Membuat laporan tentang kenaikan gaji berkala dan kenaikan pangkat.
- c. *Supervisor Keuangan*, bertugas dalam hal:⁹
- 1) Menerima uang setoran dari kasir;
 - 2) Membukukan pertanggungjawaban keuangan pada register penerimaan dan pengeluaran; dan,
 - 3) Membukukan pertanggungan pada akhir bulan dan melaporkannya.
- d. *Supervisor Akuntansi*, bertugas dalam hal:¹⁰
- 1) Menerima kebenaran buku kas harian;
 - 2) Mengerjakan jurnal umum; dan,
 - 3) Membuat laporan piutang surat pos, piutang pegawai, utang atau titipan kepada negara, pendapatan diterima dimuka, dan utang kepada pegawai.
- e. *Supervisor Pelayanan*, bertugas dalam hal:¹¹
- 1) Memeriksa pekerjaan pegawai loket;
 - 2) Membuat laporan mingguan dan bulanan;

⁹ <http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>. Di akses tanggal 30 Juli 2017, Pukul 13.30 WIB.

¹⁰ <http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>. Di akses tanggal 30 Juli 2017, Pukul 13.30 WIB.

¹¹ <http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>. Di akses tanggal 30 Juli 2017, Pukul 13.30 WIB.

3) Menerima laporan dari bagian loket; dan,

4) Memberikan bimbingan kepada pegawai loket;

f. *Supervisor Pengolahan Pos*, bertugas dalam hal:¹²

1) Mengerjakan serta bertanggung jawab dalam pengiriman dan penerimaan surat;

2) Memberikan pekerjaan ekspedisi bagian koordinator pengantar surat atau bagian penerimaan;

3) Membuat neraca pada akhir dinas harian; dan,

4) Melaksanakan pengawasan terhadap kiriman terlarang atau yang harus dikerjakan secara khusus.

g. *Supervisor Pemasaran*, bertugas dalam hal:¹³

1) Membuat rencana kunjungan pemasaran;

2) Membuat kunjungan pemasaran sesuai jadwal yang telah dibuat dan diketahui oleh penanggung jawab serta ketua tim;

3) Mencari prospek calon pelanggan yang baru dan tepat;

4) Membuat laporan data hasil kunjungan; dan,

5) Memberikan informasi kepada publik yang memerlukan dan melayani publik dalam hal pengaduan mengenai semua urusan dinas di loket maupun pertanyaan dari lain kantor.

¹² <http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>. Di akses tanggal 30 Juli 2017, Pukul 13.30 WIB.

¹³ <http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>. Di akses tanggal 30 Juli 2017, Pukul 13.30 WIB.

h. *Customer Service*, bertugas dalam hal:¹⁴

- 1) Memberikan penjelasan yang baik terhadap masalah yang dikemukakan konsumen; dan,
- 2) Menampung semua informasi atau keluhan konsumen yang disampaikan.

4. Produk Layanan Jasa Surat dan Paket Pos PT. Pos Kabupaten Purworejo

Produk layanan jasa surat dan paket pos terdiri dari bermacam-macam, meliputi:¹⁵

a. Domestik

- 1) Pos Kilat Khusus, merupakan pengiriman surat pos (dokumen, surat, warka pos, kartupos, barang cetakan, surat kabar, sekogram dan bungkus kecil) serta barang berharga yang mengandalkan kecepatan kiriman dan menjangkau ke seluruh wilayah Indonesia. Pengiriman pos kilat khusus ke alamat yang dituju dijamin oleh PT. Pos maksimal dua hari untuk tujuan kota/provinsi dan empat hari untuk tujuan kota/kabupaten. Adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan dan keamanan isi kiriman. Jaringan pos kilat khusus sudah terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui.

¹⁴ <http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>. Di akses tanggal 30 Juli 2017, Pukul 13.30 WIB.

¹⁵ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antar PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

Jaringan pengiriman pos kilat khusus menjangkau seluruh kota/kabupaten di wilayah Indonesia;¹⁶

2) *Pos Express (Quick, Accurate, Traceable)*, merupakan layanan istimewa dari PT. Pos untuk kota tujuan tertentu di wilayah Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman, kecepatan, ketepatan, mudah dilacak, harga kompetitif dan waktu tempuh maksimal sehari. Kelebihan *Pos Express* yakni penyerahan kiriman *Pos Express* ke alamat tujuan dijamin satu hari sampai, tarif yang kompetitif, variatif dan menguntungkan, dan adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan dan keamanan isi kiriman, serta dijamin keamanannya karena diasuransikan sepenuhnya oleh PT. Pos. Jaringan *Pos Express* terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui. Jenis layanan *Pos Express* meliputi:¹⁷

- a. *Sameday Service* Kiriman hari ini, sampai di tempat tujuan di hari yang sama juga;
- b. *Nextday Service* Kiriman hari ini, sampai di tempat tujuan keesokan harinya;

3) *Pos Kilat*, merupakan sarana pengiriman pesan dan barang secara cepat yang dapat diposkan kapan saja dan dimana saja. *Pos Kilat* mempunyai standar mutu yang meliputi dimensi berat: maksimum 2 kg,

¹⁶ www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus, pada 6 juni 2017 pukul 14.47 WIB.

¹⁷ www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus, pada 6 juni 2017 pukul 14.47 WIB.

dimensi ukuran berbentuk persegi: panjang, lebar dan tebal yang jika dijumlahkan sebesar 900 mm, ukuran terbesar tidak lebih dari 600 mm, bentuk gulungan: panjang ditambah 2x garis tengah = 1.040 mm serta ukuran terbesar tidak lebih dari 900 mm. Jaringan pos kilat adalah lokal, regional, dan nasional terbatas. Saat ini cara pelunasan pos kilat hanya dengan perangko, untuk cara-cara lain sampai saat ini belum ditetapkan;¹⁸

- 4) Surat Biasa Tercatat, merupakan sarana pengiriman dokumen dan barang dengan aman dan jangkauan terluas. Standar mutu dari Produk Surat Biasa Tercatat ini adalah dimensi berat: maksimum 2 kg, dimensi ukuran berbentuk persegi: panjang, lebar dan tebal yang jika dijumlahkan sebesar 900 mm dan ukuran terbesar tidak lebih dari 600 mm, sedangkan bentuk gulungan: panjang ditambah 2x garis tengah = 1.040 mm. Ukuran terbesar tidak lebih dari 900 mm. Cara pelunasannya saat ini hanya dengan perangko, untuk cara-cara yang lain belum ditetapkan. Keunggulan Surat Biasa Tercatat adalah keamanan lebih terjamin karena jangkauan pelayanan yang luas dan tercatat, artinya kiriman tersebut dibukukan sehingga dapat dengan mudah dilacak riwayat pengirimannya;¹⁹

- 5) Surat Biasa, merupakan layanan pengiriman pesan dan barang secara impresif untuk semua lapisan masyarakat. Standar mutu dari surat biasa

¹⁸ www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus, pada 6 juni 2017 pukul 14.47 WIB.

¹⁹ www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus, pada 6 juni 2017 pukul 14.47 WIB.

adalah dimensi berat: maksimum 2 kg, dimensi ukuran berbentuk persegi: panjang, lebar dan tebal yang jika dijumlahkan sebesar 900 mm, ukuran terbesar tidak lebih dari 600 mm, bentuk gulungan: panjang ditambah 2x garis tengah = 1.040 mm dan ukuran terbesar tidak lebih dari 900 mm. Cara pelunasannya dengan menggunakan perangko sesuai dengan tarif yang berlaku untuk wilayah tertentu. Kemudahan akses dan jangkauan pelayanan/dapat diposkan dimana saja (melalui bis surat, dsb);²⁰

6) Paket Pos, merupakan layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional. Jenis layanan Paket Pos adalah sebagai berikut:

- a) Paket Pos Standar adalah layanan hemat untuk pengiriman barang dalam negeri, sedangkan untuk pengiriman barang ke luar negeri, di setiap Kantor pos tersedia layanan Paket Pos Luar Negeri;
- b) Layanan Prioritas (Paket Pos Kilat Khusus) adalah layanan prioritas pengiriman barang untuk kota tujuan tertentu di Indonesia, Garansi waktu tempuh kiriman dan ganti rugi jika terjadi keterlambatan;
- c) PT. Pos, juga menyediakan layanan pengiriman barang dengan fitur yang disesuaikan dengan permintaan pelanggan dalam bentuk layanan Paket Pos Perlakuan Khusus. Penyerahan kiriman Paket Pos Kilat Khusus ke alamat tujuan maksimal H+4 di seluruh wilayah Indonesia. Adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan barang

²⁰ [www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus](http://www.Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus), pada 6 juni 2017 pukul 14.47 WIB.

dan keamanan isi kiriman. Jaringan Paket Pos Kilat Khusus terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui.²¹

b. Internasional

EMS (*Ekspress Mail Service*), sebagai layanan premium untuk pengiriman surat, dokumen dan barang ke luar negeri. Standar mutu dari EMS adalah dijamin penyerahan kiriman EMS ke alamat tujuan, maksimal tiga hari (H+3). Tarif kompetitif berdasarkan tingkat berat dan negara tujuan, dalam mata uang US Dollar. Jaminan ganti rugi bila terjadi keterlambatan penyampaian, kiriman hilang atau rusak, sesuai ketentuan *Universal Postal Union* (Lembaga Pos Dunia). PT. Pos memberikan kemudahan jejak lacak untuk mengetahui status kiriman.²²

5. Proses Pelayanan PT. Pos Kabupaten Purworejo

Proses pelayanan pos meliputi 3 hal, yaitu: proses pengumpulan pos, proses pengolahan pos, dan proses antaran pos. Berikut ini adalah penjelasan dari ketiga proses tersebut:²³

- a. Proses Pengumpulan Pos, merupakan proses kegiatan pengambilan dan penghimpunan kiriman pos dari titik pengeposan dan/atau tempat lain yang telah ditentukan oleh PT. Pos Kabupaten Purworejo. Proses pengumpulan pos telah ditentukan bahwa kantor pos pembantu di yang berada wilayah

²¹ [www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus](http://www.Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus), pada 6 juni 2017 pukul 14.47 WIB.

²² www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus, pada 6 juni 2017 pukul 14.47 WIB.

²³ Wawancara dengan Diah, Costumer service PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

barat PT. Pos Kabupaten Purworejo dikumpulkan di Kantor Pos Kutoarjo, sedangkan bagi kantor pos pembantu yang berada di wilayah timur PT. Pos Kabupaten Purworejo maka pengumpulannya langsung ke PT. Pos Kabupaten Purworejo. Titik-titik pengumpulan pos biasanya terletak pada:²⁴

- 1) Locket, merupakan sarana/tempat pengeposan kiriman pos oleh masyarakat pemakai jasa pos dan/atau memperoleh pelayanan jasa pos lainnya. Frekuensi pengumpulan kiriman dari loket disesuaikan dengan jadwal tutupan ke kantor lain.
- 2) Bis Surat, merupakan sarana/tempat pengeposan surat biasa oleh masyarakat. Bis surat ini harus diangkat berulang-ulang dengan jarak waktu yang tidak terlalu lama dan/atau sebelum tutupan pos atau antaran dilaksanakan serta sebelum tutup kantor dengan tujuan agar mencegah keterlambatan penyampaian surat pos setempat.

Pengumpulan pos tersebut selanjutnya dilakukan pemeriksaan surat dan pengecapan. Fungsi pemeriksaan surat tersebut yakni bahwa perangko yang ditempelkan tersebut sudah pernah dipergunakan atau belum, sehingga hal ini dapat mencegah kerugian yang di derita pihak PT. Pos. Fungsi cap tanggal tersebut, yakni:²⁵

- 1) merupakan tanggal dimulainya perjanjian/kesepakatan antara pihak PT. Pos dengan konsumen;
- 2) mematikan perangko;

²⁴ *Op.Cit.* Pos dan Giro, hlm. 30.

²⁵ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

3) mengetahui waktu tempuh pengiriman.

b. Proses Pengolahan Pos, merupakan pekerjaan lanjutan setelah pengumpulan dan/atau diterimanya kiriman pos. Pengolahan pos dilaksanakan sesuai dengan masa olah yang telah ditentukan. Masa olah adalah rangkaian kegiatan pengolahan surat dan paket pos yang diawali dengan pembukaan kantong dan di akhiri dengan penutupan kantong.²⁶ Tata cara dan tugas penyortiran di PT. Pos Kabupaten Purworejo adalah:²⁷

- 1) Konsumen menyerahkan suratnya untuk di proses oleh petugas loket agar surat tersebut mendapatkan tanda bukti sebuah resi dari petugas loket;
- 2) Surat di stempel, dengan stempel PT. Pos menunjukkan bahwa surat tersebut sudah di tangani dengan baik;
- 3) Surat di stempel kembali dengan stempel jenis surat yang di inginkan oleh konsumen;
- 4) Petugas loket menyerahkan kembali surat yang sudah di proses ke bagian penyortiran untuk disortir berdasarkan jenis surat tersebut;
- 5) Petugas penyortiran memisahkan surat-surat yang akan di kirim ke tempat-tempat yang sudah di sediakan oleh PT. Pos;
- 6) Petugas penyortiran surat memisahkan surat menurut jenis suratnya yaitu pos *express*, kilat khusus, dan surat biasa;
- 7) Petugas juga melakukan sortir ke pos-pos alamat penerima;
- 8) Selanjutnya surat-surat tersebut di simpan di tempat yang sudah di sediakan menurut jenis suratnya;

²⁶ *Op.Cit.* Pos dan Giro, hlm. 30.

²⁷ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antarannya PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

- 9) Kemudian surat-surat tersebut dimasukkan ke dalam kantong pos sesuai dengan daerah pengirimannya;
- 10) Setelah surat-surat tersebut dimasukkan ke dalam kantong pos.

Proses penyortiran surat di PT. Pos Kabupaten Purworejo terdapat 4 proses yakni proses penerimaan dan pendataan barang, pengelompokan barang dan pengiriman barang. Bagian Penerimaan dan Pendataan barang dilakukan di loket eskpedisi yang kemudian data barang tersebut di *entry* di loket dan dibuatkan daftar barang masuk. Setelah barang di data, proses selanjutnya yaitu proses pengelompokkan barang berdasarkan daftar barang masuk di loket ekspedisi. Kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan (*collecting*) barang di loket *puri express*, yang kemudian di *entry* pada adpis kirim, setelah itu dilakukan penyortiran dan pengelompokan barang kemudian pembuatan daftar kiriman barang untuk kemudian diserahkan ke pengantar.²⁸

Saat daftar kiriman barang sudah ada, maka dilakukan pengepakan barang tersebut dan yang terakhir adalah pengantaran barang kepada masyarakat. Penerimaan dan pendataan barang dilakukan dengan mencatat barang yang masuk dan yang akan di kirim, setelah barang diterima dan di catat kemudian dibuat daftar data barang yang terdiri dari data-data yang diterima. Proses selanjutnya yaitu proses pengelompokan barang, dalam proses ini barang dikelompokkan berdasarkan kota tujuan dan jenis pengiriman bisa ekspres, kilat khusus atau pengiriman biasa, selanjutnya

²⁸ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antarannya PT. Pos Indonesia (persero), di Kabupaten Purworejo 54100, 5 Juni 2017.

yakni mengemas barang yang akan di kirim. Sebelum di kirim barang tersebut sudah harus di data dan di buat daftar pengiriman barang untuk segera di kirimkan. Proses terakhir adalah proses pengiriman barang, setelah menerima daftar pengiriman barang, barang tersebut di kirim berdasarkan kota dan jenis pengiriman.²⁹

- c. Proses Antaran Pos, merupakan salah satu mata rantai dan sub sistem yang sangat menentukan dan dominan dari seluruh rangkaian pekerjaan pelayanan jasa pos. Dominan dan menentukan karena bagaimanapun baiknya sub sistem lainnya mulai dari pengumpulan, pelayanan loket, pengolahan pos, pengiriman dan lain sebagainya akan sia-sia jika antaran tidak mencapai sasaran yang dikehendaki. Antaran dilaksanakan pada jam yang telah ditentukan, sehingga setiap kiriman dapat diantar pada kesempatan pertama. Hari kerja antaran dilaksanakan secara terpadu: kiriman biasa sebanyak satu kali, kiriman kilat sebanyak dua kali, dan peka waktu sebanyak tiga kali. Hari libur/raja kiriman biasa tidak diantar, antaran kilat sebanyak satu kali dan peka waktu sebanyak dua kali. Setiap pengantar pos wajib memiliki Buku Jalan Antar yang berisi dengan hal-hal yang berkaitan dengan antaran pos, sehingga ketika terjadi perubahan dalam antaran pos, maka isinya segera dilakukan penyesuaian terhadap antaran pos yang sebenarnya. Setiap kiriman harus diserahkan berdasarkan alamat yang

²⁹ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero), di Kabupaten Purworejo 54100, 5 Juni 2017.

tertulis pada kiriman yang bertalian dan sedapat mungkin diserahkan kepada penerima yang tertulis pada alamat kiriman.³⁰

B. Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Pengiriman Paket Pos

Pengiriman paket melalui jasa PT. Pos Kabupaten Purworejo terdapat hubungan hukum dalam proses pengiriman Paket Pos Kilat Khusus atau paket pos lainnya. Adapun pihak dalam proses pengiriman paket pos antara lain: PT. Pos Kabupaten Purworejo, Pengirim, Pengangkut, dan Asuransi. Pengiriman paket pos ini, PT. Pos Kabupaten Purworejo mengadakan hubungan hukum yang berupa perjanjian dengan pihak-pihak tersebut. Adapun perjanjian-perjanjian tersebut adalah:

1. Perjanjian Antara PT. Pos Kabupaten Purworejo dengan Pengirim

Hubungan Hukum antara PT. Pos Kabupaten Purworejo dengan pengirim mulai timbul pada saat paket pos diterima oleh pegawai pos. Dari peristiwa tersebut timbul suatu perikatan/perjanjian dimana pihak PT. Pos Kabupaten Purworejo mengikatkan diri untuk mengantarkan paket milik si pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar ongkos yang disebut dengan tarif yang diatur dalam Peraturan Pemerintah. Perjanjian antara PT. Pos Kabupaten Purworejo dengan Pengirim adalah Perjanjian timbal balik dan bentuknya baku (dalam bentuk blanko). Penentuan tarif pengiriman paket, didasarkan pada jenis angkutan yang digunakan (udara, kilat, biasa) dan jarak serta berat barang yang dikirim.

³⁰ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

Perjanjian antara pengirim dengan PT. Pos Kabupaten Purworejo bersifat hukum rangkap, yaitu pelayanan berkala sebagaimana diatur dalam Pasal 1601 KUHPerdara dimana hubungan hukum antara Pengirim dengan PT. Pos Kabupaten Purworejo.³¹ Pos tidak bersifat tetap tetapi berkala saja yaitu bila si pengirim membutuhkan jasa untuk mengirimkan barang maka dia akan datang ke kantor pos untuk mengadakan perjanjian dengan PT. Pos Kabupaten Purworejo. Perjanjian yang lainnya adalah perjanjian pemberian kuasa, dimana pengirim telah memberikan kuasa kepada PT. Pos Kabupaten Purworejo untuk menyediakan angkutan yang baik agar barang yang dia kirim bisa sampai di tempat tujuan dengan selamat. Selain pemberian kuasa dalam kaitannya dengan angkutan, pengirim juga telah memberikan kuasa kepada PT. Pos Kabupaten Purworejo untuk mengadakan perjanjian pertanggungan dengan asuransi. Perjanjian PT. Pos Kabupaten Purworejo berkedudukan sebagai tertanggung I dan pengirim berkedudukan sebagai tertanggung II. Premi asuransi dibayar oleh pengirim yang besarnya ditentukan 0,24 % dari 10 (sepuluh) kali ongkos kirim dengan ketentuan minimal besarnya premi adalah Rp. 200,00 dan apabila terdapat pecahan akan dibulatkan ke atas menjadi ratusan.³²

Perjanjian PT. Pos Kabupaten Purworejo sebagai pengangkut mempunyai hak untuk mengetahui isi dari paket yang akan dikirim oleh pengirim. Semua paket yang akan dikirim harus dikemas dengan baik sesuai dengan ketentuan PT. Pos Kabupaten Purworejo, dan untuk meyakinkan bahwa

³¹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

³² Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

pengepakan sudah sesuai dengan ketentuan dan cukup baik, pegawai pos dapat mengadakan pengepakan ulang atas biaya dari pengirim.³³

Pengirim sebagai pemberi kuasa berhak untuk mendapatkan angkutan yang baik sesuai dengan yang dipilihnya. Sebelum suatu kiriman pos dibawa ke petugas pos, atau dimasukkan untuk di poskan, maka ada beberapa syarat pengiriman yang harus dipenuhi. Syarat tersebut adalah:³⁴

a. Susunan Alamat

Alamat ditulis pada sebelah kanan, dinyatakan dengan terang dan benar. Alamat sedapat mungkin ditulis dalam bahasa negara tujuan dengan huruf latin dan angka arab atau romawi.

b. Pembungkusan

Kiriman harus dibungkus sehingga isinya dan kiriman-kiriman lainnya terhindar dari kerusakan. Pembungkusan harus cukup kuat dan baik dengan memperhatikan isi serta alat angkut juga jarak yang akan ditempuh. Khusus untuk paket pos, Paket pos harus dibungkus agar isinya tidak menimbulkan bahaya bagi pegawai pos, perlengkapan pos atau merusak paket pos yang lain. Tidak boleh dipergunakan pembungkus yang umumnya tidak tahan terhadap tekanan berat. Selain itu, bungkus juga harus bisa dibuka dengan mudah waktu pengunjukkannya, hal ini berkaitan dengan larangan tentang peraturan devisa.

Kiriman pos, tidak diperbolehkan memasukkan barang-barang yang dilarang. Barang tersebut adalah:³⁵

- a. Barang yang karena sifat atau pembungkusannya dapat menimbulkan bahaya, mengotori atau merusak kiriman yang lainnya;
- b. Barang yang dapat meledak atau terbakar sendiri;
- c. Binatang hidup, kecuali: lebah, lintah, ulat sutera, parasit atau pembasmi serangga;
- d. Kiriman yang berisi hal-hal yang menyinggung kesusilaan, buku-buku bacaan yang berisi gambar-gambar dan kalimat-kalimat yang bersifat cabul dan kiriman yang isinya mengganggu keamanan, ketertiban dan stabilitas nasional;

³³ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

³⁴ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

³⁵ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

- e. Kiriman berisi rokok (tembakau, rokok, cerutu) yang tidak memakai cukai;
 - f. Surat pos berisi candu, morfin, kokain dan lain-lain obat bius;
 - g. Surat pos yang berisi bahan biologis yang mudah busuk dan mudah menularkan penyakit;
 - h. Mata uang, uang kertas, bank dan uang kertas pemerintah, surat berharga. Platina, emas, perak yang sudah atau belum dikerjakan dan permata serta benda berharga lainnya dalam paket pos tanpa harga tanggungan (jaminan)
- Sehubungan dengan adanya aturan larangan, maka pengirim harus

mengetahui sendiri mengenai jenis barang yang akan dikirimkannya terkena larangan atau tidak. Untuk keperluan tersebut, pengirim dapat menanyakan ke kantor pos setempat.

Berdasarkan aturan pembungkusan dan larangan, maka jika terdapat kiriman pos yang tidak memenuhi syarat, pihak pos dapat mengambil tindakan sebagai berikut:³⁶

- a. Mengembalikan kepada pengirim;
- b. Menyita atau memusnahkan barang kiriman pos; dan
- c. Mengadakan pembungkusan ulang.

Perjanjian antara PT. Pos Kabupaten Purworejo dengan pengirim berakhir sejak barang diserahkan oleh kantor pos tujuan kepada penerima dan tidak ada tuntutan apapun dari pengirim atau penerima kiriman tersebut.

2. Perjanjian Antara PT. POS dengan Pengangkut

PT. Pos Indonesia mengadakan kerja sama dengan perusahaan angkutan. Pasal 16 UU Pos, telah dinyatakan bahwa perusahaan angkutan

³⁶ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

wajib memprioritaskan pengangkutan kiriman layanan pos Universal. Adapun angkutan yang terkena wajib angkut dibedakan menjadi dua, yaitu:³⁷

a. Angkutan Milik Pemerintah yang meliputi:

- 1) Angkutan dengan Kereta Api;
- 2) Angkutan dengan Pesawat Udara;
- 3) Angkutan laut Angkutan; dan,
- 4) Perum Damri.

b. Angkutan Milik Swasta

Angkutan milik pemerintah, penggunaannya didasarkan pada kerjasama di tingkat pusat. Sedangkan untuk angkutan darat milik swasta, setiap kepala kantor daerah pos dan giro mempunyai kewenangan untuk mengadakan kerjasama dengan perusahaan angkutan swasta. Angkutan udara, yang mempunyai kewenangan untuk mengadakan perjanjian adalah kepala kantor pos pusat yang berkedudukan di Semarang.³⁸

Perjanjian antara PT. Pos dengan perusahaan angkutan dibuat secara tertulis dan diberi materai yang cukup. Ongkos-ongkos sehubungan dengan pembuatan perjanjian ditanggung oleh pihak perusahaan angkutan. Mengenai besaran tarifnya, tergantung dari persetujuan yang dicapai berdasarkan jauh dekatnya trayek. Pembayaran angkutan pengiriman paket pos, ditanggung oleh PT. Pos Pusat dan sebagai pelaksana pembayaran dapat ditugaskan kepada kepala daerah pos atau kantor pos setempat (tempat perusahaan angkutan berdomisili).

Adanya ketentuan wajib angkut pos bagi perusahaan angkutan, maka terhadap alat angkutan yang tersedia dapat dimanfaatkan secara maksimal

³⁷ Undang-Undang 38 Tahun 2009 tentang Pos

³⁸ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antar-an PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

untuk pengangkutan pos. Dalam memanfaatkan angkutan untuk pengiriman pos pada suatu rute dianut prinsip:³⁹

- a. Memanfaatkan semua alat transportasi yang tersedia pada semua trayek;
- b. Diusahakan ongkos angkutan yang semurah mungkin, antara lain dengan memilih jalur angkutan yang pendek dan tidak memutar;
- c. Dipilih darana transportasi yang tepat, cepat dan tersedia setiap saat; dan,
- d. Plih angkutan yang terjamin keamanannya dan dapat diandalkan.

Perjanjian antara PT. Pos dengan pengangkut tidak seperti perjanjian pengangkutan pada umumnya, hubungan hukum pengangkut dan PT. Pos yang dalam hal ini berkedudukan sebagai pengirim tidak berlangsung secara terus menerus, tetapi hanya kadang kala saja kalau pengirim membutuhkan angkutan untuk mengirimkan barang. Perjanjian pengangkutan dimulai sejak ditandatanganinya kontrak oleh kedua belah pihak. Jangka waktu perjanjian bisa satu sampai empat tahun dan berakhir apabila diputus oleh salah satu pihak dengan ketentuan yang mengakhiri perjanjian harus memberitahukan kepada pihak lainnya secara tertulis paling lambat satu atau dua bulan sebelum perjanjian berakhir.

Perjanjian antara PT. Pos dengan Perusahaan Angkutan adalah perjanjian timbal balik karena masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban. Perusahaan angkutan berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan dari satu tempat ke tempat tujuan. PT. Pos berkewajiban membayar ongkos angkutan. Perhitungan ongkos angkut untuk penerbangan didasarkan bukti AV7 (dalam negeri dan luar negeri), yaitu memuat perincian

³⁹ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

berat, jumlah, serta jenis kiriman pos. Hak dari PT.Pos adalah menggunakan kendaraan untuk mengangkut barang-barang kiriman berdasarkan perjanjian.⁴⁰

Kedudukan para pihak dalam perjanjian ini adalah sederajat. Kewajiban salah satu pihak akan menjadi hak bagi pihak yang lainnya. Perusahaan angkutan berhak atas ongkos angkutan yang harus dibayar oleh pengguna jasa angkutan sebagai imbalan atas pekerjaan yang telah dilakukannya. Pengirim berhak menerima barang yang dia kirim dengan selamat sebagai imbalan karena telah membayar ongkos angkutan. Pengangkut berkewajiban untuk mengangkut kiriman pos yang diserahkan kepadanya dari kantor pos asal sampai tempat tujuan (kantor pos tujuan) dengan lengkap dan tidak rusak atau terlambat. Guna keperluan tersebut, setiap perusahaan angkutan menyampaikan jadwal perjalanannya pada PT. Pos. Dengan diterimanya kiriman pos oleh perusahaan angkutan, maka pengangkut wajib mengangkut kiriman pos serta menjaganya dengan baik.

Dalam mengangkut kiriman pos perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:⁴¹

- a. Kiriman harus diperlakukan dengan hati-hati dan tidak diperlakukan dengan kasar;
- b. Dihindarkan dari hal-hal yang merusak isi kantong pos; dan,
- c. Dilarang menimbun dengan benda berat atau menindihnya.

⁴⁰ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

⁴¹ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

Pemeliharaan pengiriman pos dimaksudkan untuk menghindarkan kerugian sekecil mungkin atau setidaknya dapat mencegah kerusakan dalam batas wajar.

3. Perjanjian Antara PT. Pos dengan Asuransi

Perjanjian asuransi akan melibatkan dua pihak, yang satu sanggup menanggung atau menjamin bahwa pihak lain akan mendapat penggantian dari satu kerugian yang mungkin akan diderita sebagai akibat dari suatu peristiwa yang semula belum tentu akan terjadinya atau semula belum dapat ditentukan kapan saat terjadinya.

Perjanjian antara PT. Pos dengan Asuransi, PT. Pos berkedudukan sebagai tertanggung satu, sedangkan pengirim berkedudukan sebagai tertanggung dua. Pihak Perusahaan Asuransi berkedudukan sebagai penanggung. Bentuk perjanjian antara PT. Pos dengan Asuransi dibuat dalam bentuk tertulis yang di dalamnya sudah ditentukan hak dan kewajiban masing-masing secara terperinci. Perjanjian pertanggungan ini adalah perjanjian timbal balik yang berarti bahwa masing-masing pihak berjanji akan melakukan sesuatu bagi pihak yang lain. Pihak tertanggung berjanji akan membayar uang premi. Penanggung berjanji akan membayar sejumlah uang kepada pihak tertanggung apabila suatu peristiwa tertentu terjadi.

Perjanjian pertanggungan ini, premi dibayar oleh pengirim paket yang besarnya sudah dikompensasikan dengan ongkos kirimnya. Tujuan diadakannya perjanjian ini adalah:⁴²

- a. Umum: Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Khusus:
 - 1) Memberikan jaminan kepada pemakai jasa paket pos, bahwa barang yang dikirim akan sampai dengan selamat sesuai dengan layanan yang dipilih; dan,
 - 2) Memberikan perlindungan kepada pemakai jasa paket pos berupa asuransi paket pos agar barang kiriman yang tidak sampai atau rusak karena musibah akan mendapat penggantian.

Berdasarkan perjanjian ini, maka seluruh pengiriman barang melalui PT. Pos Indonesia dan yang memenuhi persyaratan berhak mendapat layanan asuransi paket pos dengan ketentuan sebagai berikut:⁴³

- a. Otomatis untuk asuransi ongkos kirim; dan,
- b. Berdasarkan permintaan pengirim untuk asuransi nilai barang.

Jenis barang yang dipertanggungkan adalah segala jenis barang yang dikirim melalui jasa paket pos termasuk barang pecah belah dan logam mulia, terkecuali barang-barang yang tidak diperbolehkan dikirim melalui jasa kiriman pos atau dikecualikan dari jaminan asuransi. Obyek yang bisa dijamin oleh asuransi adalah:⁴⁴

- a. Barang dan atau isi paket:
 - 1) Barang-barang baru;
 - 2) Barang-barang bukan baru
 - 3) Barang pecah belah, perhiasan dan logam mulia;
 - 4) Barang seni dan budaya;
- b. Ongkos kirim;

⁴² Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

⁴³ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

⁴⁴ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

- c. Barang atau isi paket beserta ongkos kirim.

Penanggung akan memberikan ganti rugi kepada tertanggung terhadap kerusakan, kerugian barang-barang baik kerugian sebagian maupun kerugian seluruhnya, hilang pada waktu pengiriman atau pada waktu penyimpanan sebelum pengiriman, tidak diterima oleh penerima (di tempat tujuan), rusak atau hilang pada waktu bongkar muat dari atau ke alat angkut di tempat pengiriman maupun di tempat tujuan. Penanggung tidak bertanggungjawab dan tidak memberikan ganti rugi kepada tertanggung sebagai akibat:⁴⁵

- a. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh bencana alam;
- b. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan unsur kesengajaan oleh pihak tertanggung;
- c. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh sifat dari barang titipan itu sendiri seperti menyusut atau berkurangnya barang titipan;
- d. Kerugian atau kerusakan akibat oksidasi, kontaminasi, polusi dan reaksi nuklir;
- e. Kerugian atau kerusakan sebagai akibat perang, huru-hara yang bersifat politis, aksi melawan pemerintah, perebutan kekuasaan, pemberontakan, penyitaan oleh penguasa setempat;
- f. Pihak penanggung tidak menjamin terhadap barang titipan:
 - 1) Yang mudah menyala, meledak, terbakar;
 - 2) Narkotika dan sejenisnya serta obat-obatan terlarang;
 - 3) Barang cetakan atau rekaman yang isinya dapat mengganggu stabilitas nasional

Selain asuransi ongkos kirim dan nilai barang, pembungkus atau kemasan paket juga dapat diasuransikan dengan ketentuan sebagai berikut:⁴⁶

- a. Pembungkus atau kemasan paket yang berisi barang, maka barang atau isi paket tersebut harus diasuransikan juga;
- b. Pembungkus atau kemasan paket yang tidak berisi barang diasuransikan sebagai barang;
- c. Pembungkus atau kemasan paket diasuransikan sebagai barang.

Jaminan asuransi mulai berlaku sejak barang dikirim oleh tertanggung dan dilanjutkan pada waktu pengiriman atau dikirim terus selama dalam

⁴⁵ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

⁴⁶ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

perjalanan sampai diterima oleh penerima ditempat tujuan. Adanya kerjasama dengan asuransi maka risiko akan adanya kehilangan, kerusakan atau keterlambatan beralih ke tangan asuransi. Adapun ganti rugi yang diberikan:⁴⁷

- a. Paket hilang
 - 1) Asuransi berdasarkan nilai barang, ganti rugi diberikan maksimal sebesar harga pertanggungan;
 - 2) Asuransi berdasarkan ongkos kirim, ganti rugi diberikan sebesar sepuluh kali ongkos kirim;
 - 3) Asuransi berdasarkan nilai barang dan ongkos kirim, ganti rugi diberikan maksimal sebesar harga pertanggungan yang terdiri dari harga pertanggungan berdasarkan nilai barang dan sepuluh kali ongkos kirim.
- b. Paket rusak seluruhnya (total), maka besarnya ganti rugi ditetapkan sebagai berikut:
 - 1) Asuransi berdasarkan nilai barang, ganti rugi diberikan maksimal sebesar harga pertanggungan;
 - 2) Asuransi berdasarkan ongkos kirim, ganti rugi diberikan sebesar sepuluh kali ongkos kirim;
 - 3) Asuransi berdasarkan nilai barang dan ongkos kirim, ganti rugi diberikan maksimal sebesar harga pertanggungan yang terdiri dari harga pertanggungan berdasarkan nilai barang dan sepuluh kali ongkos kirim;
 - 4) Barang di tetapkan rusak seluruhnya (total) jika nilai kerusakan melebihi 75 % dari nilai barang.
- c. Paket hilang sebagian:
 - 1) Asuransi berdasarkan nilai barang, ganti rugi diberikan sebesar nilai kerugian yang sebenarnya;
 - 2) Asuransi berdasarkan ongkos kirim, ganti rugi diberikan berdasarkan prosentase kerugian dengan maksimal sebesar 50% dari harga pertanggungan ongkos kirim
- d. Paket rusak sebagian:
 - 1) Asuransi berdasarkan nilai barang, ganti rugi diberikan sebesar biaya perbaikan;
 - 2) Asuransi berdasarkan ongkos kirim, ganti rugi diberikan berdasarkan prosentase kerugian dengan maksimal sebesar 50% dari harga pertanggungan ongkos kirim. Paket dikatakan rusak sebagian, apabila biaya perbaikan sampai dengan 75% dari nilai barang.
- e. Keterlambatan paket esok sampai, ganti rugi diberikan sebesar lima kali ongkos kirim Paket esok sampai adalah layanan paket dengan jalan sampainya kiriman ke alamat penerima sampai keesokan harinya setelah hari pengeposan.

⁴⁷ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

Kerusakan, kehilangan atau keterlambatan dalam pengiriman paket, maka pengirim atau penerima harus mengajukan klaim. Adapun prosedur pengajuan klaimnya adalah:⁴⁸

- a. Batas waktu pengajuan klaim;
- b. Klaim harus diajukan oleh pengirim ke kantor atau oleh penerima ke kantor tujuan (dalam hal pengirim memberikan kuasa kepada penerima) memberitahukan paling lambat 3 x 24 jam setelah diketahui adanya kehilangan atau kerusakan;
- c. Pengajuan klaim di kantor asal:
 - 1) Pengirim mengajukan klaim dengan mengisi formulir klaim rangkap empat dengan melampirkan:
 - a) Asli resi paket, foto copy KTP atau bukti diri yang sah lainnya;
 - b) Untuk asuransi nilai barang Slip jaminan asuransi, asli resi paket, foto copy KTP atau bukti diri yang sah lainnya, faktur pembelian jika ada atau bukti pendukung lainnya.
 - 2) Setelah formulir klaim diisi, kantor asal mendistribusikan ke:
 - a) Lembar 1 untuk PT. Pos Indonesia kemudian akan dikirim ke kantor cabang PT. Asuransi yang sudah terikat kerjasama dengan PT. Pos Indonesia beserta dokumen pendukungnya paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal pengajuan klaim;
 - b) Lembar 2 untuk kantor cabang PT. Asuransi dan dikirimkan secara langsung paling lambat 3 x 24 jam;
 - c) Lembar 3 untuk pengirim pada waktunya akan diminta kembali setelah klaim dibayarkan dan menjadi bukt/arsip kantor asal.
 - 3) Setelah pegawai pos menerima pengajuan klaim dari pengirim, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah memeriksa keabsahan dokumen tersebut dan melengkapi dokumen lain yang diperlukan yang berupa:
 - a) Berita acara kehilangan, kerusakan dan surat pernyataan keterlambatan (khusus paket pos esok sampai);
 - b) Dokumen pendukung lainnya yang diperlukan.

C. Tanggung Jawab PT. Pos Kabupaten Purworejo 54100 Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Melalui Kilat Khusus

Pos saat ini masih memiliki keunggulan dari jasa-jasa serupa yang menyelenggarakannya. Banyaknya konsumen yang menggunakan jasa pos ini

⁴⁸ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antarannya PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

dikarenakan jasa pos lebih murah biayanya, dibandingkan dengan jasa pengiriman barang lainnya sehingga meskipun banyak sekali jasa-jasa baru yang bermunculan namun jasa pos masih diminati masyarakat.⁴⁹

Masyarakat banyak yang memilih untuk menggunakan jasa pos. PT. Pos Kabupaten Purworejo memiliki tanggung jawab yang tinggi untuk memelihara kepercayaan konsumen pengguna jasa pos.⁵⁰ Sudah sewajarnya jasa yang diselenggarakan oleh pihak pos harus melindungi konsumen pengguna jasanya, sebagaimana dalam Pasal 2 UUPos, menyebutkan pos diselenggarakan berdasarkan asas:

1. kemanfaatan;
2. keadilan;
3. kepastian hukum;
4. persatuan;
5. kebangsaan;
6. kesejahteraan;
7. keamanan dan keselamatan;
8. kerahasiaan;
9. perlindungan; dan,
10. kemandirian dan kemitraan.

Perlindungan terhadap konsumen dapat dengan menempati janji yang telah disetujui oleh pihak pelaku usaha kepada pengguna jasa pos, sebagaimana firman Allah S.W.T dalam Q.S. Al-Maidah ayat (1):

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَيْعَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ
عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۚ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

⁴⁹ Wawancara dengan, Edi Purnomo. Konsumen Pengguna Jasa Pos Killat Khusus. Di Kabupaten Purworejo. 10 Agustus 2017.

⁵⁰ Wawancara dengan, Supriyanto. Konsumen Pengguna Jasa Pos Killat Khusus. Di Kabupaten Purworejo. 01 Agustus 2017.

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu.⁵¹ Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.

Ayat (1) Q.S. Al-Maidah ini menjelaskan, bahwa kita diperintahkan untuk menunaikan atau menepati akad yang telah kita buat. Pemilihan jasa apa yang akan digunakan hal ini telah dapat membuat sebuah akad karena di dalamnya telah ada kesepakatan. Akad tidak harus dibuat secara tertulis, melainkan juga secara lisan maupun perbuatan bisa dianggap sebagai cara melakukan akad sebagaimana perikatan pada umumnya. Cara alami untuk menyatakan keinginan bagi seseorang adalah dengan kata-kata. Maka akad dipandang telah terjadi apabila ijab qabul dinyatakan secara lisan oleh pihak-pihak yang bersangkutan.⁵²

Akad mendatangkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak, sehingga menimbulkan keharusan untuk saling menunaikan hak dan kewajibannya masing-masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak dari konsumen dan pelaku usaha. Pihak pos dan pengguna jasa pos dalam melakukan sebuah akad secara tertulis meskipun bentuknya dengan menggunakan secara lisan, namun terdapat bukti pembayaran atas transaksi yang telah dilakukan antara pihak pos dan pengguna jasa pos. Adanya bukti transaksi ini pun bisa dijadikan sebagai alat untuk memberikan perlindungan bagi

⁵¹ *Aqad (perjanjian) mencakup: janji prasetia hamba kepada Allah dan Perjanjian yang dibuat oleh manusia dalam pergaulan sesamanya.*

⁵² Ahmad Azhar Basyir. *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*. Yogyakarta: UIIPress. 2000. hlm. 68-69

pengguna jasa pos. Ketika di kemudian hari terdapat hal-hal yang tidak diinginkan, bukti pembayaran menjadi sarana untuk mengajukan ganti rugi atau untuk mendapatkan tanggung jawab dari pihak pos.⁵³

Berdasarkan hasil penelitian sewaktu ada barang yang hilang dan/atau rusak pihak konsumen cukup menunjukkan bukti pembayaran yang telah ia lakukan saat pengiriman.⁵⁴ Bentuk perlindungan lainnya pihak PT. Pos Kabupaten Purworejo disini memberikan kesempatan terhadap konsumen melakukan komplain atas pelayanan yang telah diberikan atau pihak pos memberikan hak kepada konsumen menyampaikan keluhannya terhadap jasa dan layanan yang telah diberikan oleh PT.Pos Kabupaten Purworejo.⁵⁵

PT. Pos Kabupaten Purworejo telah melakukan upaya untuk memberikan perlindungan bagi konsumennya. Pasal 4 angka 4 UUPK, menyatakan: salah satu dari hak konsumen yaitu, konsumen memiliki hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya. Hak untuk didengar ini memberikan ruang bagi pengguna jasa pos yang lebih mendetail baik itu mengenai pengiriman paket, guna pihak konsumen dalam hal menyampaikan seluruh keluhannya terhadap pelayanan dan jasa yang diberikan. Karena PT. Pos Kabupaten Purworejo dalam menyelenggarakan pengiriman tidak menutup kemungkinan dapat terjadi suatu

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ Wawancara dengan Diah, Costumer service PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

⁵⁵ Wawancara dengan Diah, Costumer service PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

hal yang tidak diinginkan baik dari pihak Konsumen maupun PT. Pos Kabupaten Purworejo.⁵⁶

Berdasarkan hasil penelitian PT. Pos Kabupaten Purworejo memberikan hak bagi konsumen menyampaikan keluhan atau komplain dengan cara langsung datang kantor pos, dan menyampaikan secara langsung kepada pihak PT. Pos Kabupaten Purworejo.⁵⁷ Pasal 2 UU Pos, menyatakan pos di selenggarakan berdasar beberapa asas yang diantaranya yaitu kerahasiaan dan keselamatan. PT. Pos Kabupaten Purworejo telah melakukan kerahasiaan dan keselamatan terhadap jasa yang PT. Pos Kabupaten Purworejo berikan kepada konsumen sesuai amat Pasal 2 UU Pos tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dalam hal permasalahan keterlambatan barang, pihak pos tidak melakukan pertanggung jawaban atau pemberian ganti rugi kepada pihak pengguna jasa.⁵⁸ Data mengenai keterlambatan hanya akan tersimpan selama 3 bulan pada kantor pos, setelah 3 bulan maka data akan kembali kosong. Data yang penulis dapati dari bulan April-Juni setidaknya ada 3 pengguna jasa pos kilat khusus yang mengalami keterlambatan.

Pengguna jasa pos kilat khusus yang mengalami keterlambatan dan kerusakan ialah: Tn. Edi Purnomo, Ny. Agesti Dewantari, dan Tn. Supriyanto. Ketiga pengguna jasa pos kilat khusus tersebut mengalami keterlambatan kiriman, namun tidak mendapatkan ganti kerugian/tanggung jawab dari pihak pos.

⁵⁶ Wawancara dengan Diah, Costumer service PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

⁵⁷ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

⁵⁸ Wawancara dengan, Edi Purnomo. Konsumen Pengguna Jasa Pos Killat Khusus. Di Kabupaten Purworejo. 10 Agustus 2017.

Seharusnya tanpa meminta pihak pos memberikan ganti kerugian/tanggung jawab atas keterlambatan tersebut sebagaimana yang tertera dalam buku pedoman Pos dan Giro tentang Aneka Ragam Pelayanan Jasa Perum Pos dan Giro. Paket Kilat Khusus adalah pengiriman barang/surat di dalam negeri dengan menggunakan alat angkut udara dan atau darat, dengan memberikan ganti rugi atas keterlambatan atau kehilangan. Pasal 2 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, menyatakan:

1. Maksud ditetapkan jaminan ganti rugi surat dan paket ini, merupakan kewajiban perusahaan kepada pelanggan atas kiriman yang diserahkan terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan surat dan paket dalam Negeri; dan,
2. Tujuan ditetapkan jaminan ganti rugi untuk mempermudah para Kepala Kantor Pos menyelesaikan jaminan ganti rugi kepada pelanggan atas kiriman yang diserahkan jika terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan surat dan paket dalam negeri.

Pasal 3 ayat (3) Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, menyatakan: Jaminan Ganti rugi diberlakukan untuk jenis layanan Pos Express, pos kilat khusus, pos kilat dan paket bisa. Sedangkan dalam Pasal 28 UU Pos, menyatakan:

Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

1. Kehilangan kiriman;
2. Kerusakan isi paket;

3. Keterlambatan kiriman; atau
4. Ketidaksesuaian antara barang yang di kirim dan yang diterima.

Produk jasa yang ditawarkan oleh pihak pos tidak sesuai sebagaimana definisi produk serta peraturan yang dikeluarkan oleh PT. Pos. Bila melihat Pasal 12 UUPK, menyatakan:

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 19 UUPK, menyatakan:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PT. Pos telah melanggar sebagaimana ketentuan dari UUPK dalam hal produk yang ditawarkan kepada konsumen tidak sesuai dengan yang seharusnya.

Berdasarkan Pasal 12 dan Pasal 19 UUPK diatas, seharusnya pengguna layanan pos mendapatkan ganti rugi akibat dari keterlambatan barang kiriman, karena apa yang dilakukan oleh pihak pos dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa pos. Hukum Islam mengatur bahwa dalam setiap transaksi

haruslah mengandung manfaat bagi pihak-pihak yang menyelenggarakannya karena tujuan dari sebuah transaksi adalah sebuah manfaat atau masalahat dan bukanlah sebuah kemudharatan.

Hukum Islam telah mengatur terkait tanggung jawab atas kelalaian yang diberikan dalam hal jual beli. Sebagaimana firman Allah S.W.T dalam Q.S An-Nhal ayat (93):

وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ يُضِلُّ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ^{٥٩}
وَلَتُسْأَلُنَّ عَمَّا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿٩٣﴾

Artinya: dan kalau Allah menghendaki, niscaya Dia menjadikan kamu satu umat (saja), tetapi Allah menyesatkan siapa yang dikehendaki-Nya dan memberi petunjuk kepada siapa yang dikehendaki-Nya. dan Sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang telah kamu kerjakan.

Ayat (93) Q.S An-Nhal menjelaskan bahwa setiap manusia akan dimintai pertanggung jawaban terhadap apa yang telah mereka lakukan. Tanggung jawab merupakan suatu hal yang sangat penting dalam setiap transaksi karena dengan adanya tanggung jawab ini maka tidak akan ada hak-hak diantara mereka yang terbengkalai. *Daman* (tanggung jawab) akad mengandaikan bahwa terdapat suatu akad yang sudah memenuhi ketentuan hukum sehingga mengikat dan wajib dipenuhi.⁵⁹ Hal ini merupakan sarana guna memberikan perlindungan terhadap konsumen.

⁵⁹ Syamsul Anwar. *Hukum Perjanjian Syariah (Studi Tentang Teori Akad Dalam Fikih Muamalat)* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2007. hlm. 331

Kepastian hukum harus mendatangkan kemaslahat, bukan mendatangkan kemudharatan. Masalah yang sering terjadi dalam pengiriman dapat dilihat dari sisi operasional dan pengiriman. Sisi operasional:

1. pengirim dalam menuliskan alamat tujuan pengiriman tidak lengkap atau tidak jelas;
2. kesalahan petugas jasa pelayanan dalam pengetikan, misalkan nama daerah kabupaten Purworejo tidak hanya terdapat dalam satu daerah kota karena di Banjarnegara, Pasuruan, Bandar Lampung juga terdapat nama Purworejo;
3. kesalahan pensortiran pada kotak sortir, misalkan untuk tujuan Jakarta, Bandung, Semarang, Banjarmasin dan lain sebagainya, itu juga sering terjadi salah sortir; dan,
4. permasalahan pengangkutan pada saat diangkut, misalkan angkutan dari Purworejo yang seharusnya dikirim ke Jakarta tetapi kiriman tersebut diturunkan di Bandung begitu juga sebaliknya.⁶⁰

Adapun faktor masalah dari sisi pengiriman paket:

1. medan yang ada di lapangan juga sering menjadi permasalahan dalam pengiriman, banyaknya terjadi kendala pada saat pengiriman biasanya untuk pengiriman Luar Jawa seperti Kalimantan dan Sumatera dikarenakan sering terjadi kemacetan di jalan raya dan ombak tinggi yang mengakibatkan kapal boat tidak berani beroperasi dan menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman;

⁶⁰ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

2. transportasi/jalur daerah yang hanya bisa dilintasi pesawat, dan pesawatnya dengan jadwal tertentu melakukan penerbangan maka dari itu juga salah satu penyebab keterlambatan pengiriman, sebagai contoh daerah Papua;
3. Pengiriman surat/barang yang akan dikirim juga pernah terselip di dalam kantong Pos, itu salah satu faktor terjadinya keterlambatan pengiriman.⁶¹

Risiko keterlambatan yang tidak diinginkan bisa saja terjadi, penyebab yang menjadi kurang terlindunginya konsumen pengguna jasa pos antara lain:

1. Keterlambatan pengiriman sampai pada tujuan, karena keterbatasan transportasi pengiriman, keadaan cuaca, *overload*, dan kurir yang mengantar barang mengalami keterlambatan.⁶² Keterlambatan yang sering terjadi seharusnya sudah dapat diminimalisir oleh PT. Pos Kabupaten Purworejo yang sudah berdiri dan melayani jasa pengiriman sejak lama.
2. Kurangnya pengetahuan konsumen, ⁶³ hal ini menjadi penyebab konsumen kurang terlindungi atas haknya. Bukti pembayaran atas pengiriman tidak tertera keterangan yang menunjukkan adanya ganti rugi ketika barang kiriman terlambat. Bukti pembayaran hanya mencantumkan besaran untuk kerusakan barang kiriman saja. Hal ini merupakan penyebab ketidaktahuan para konsumen mengenai apa saja hak-hak mereka yang didapatkan ketika menggunakan jasa pengiriman PT. Pos Kabupaten Purworejo.

⁶¹ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

⁶² Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

⁶³ Wawancara dengan, Edi Purnomo. Konsumen Pengguna Jasa Pos Killat Khusus. Di Kabupaten Purworejo. 10 Agustus 2017.

3. Kurangnya karyawan loket dalam memastikan alamat pengiriman.⁶⁴

Penyelenggaraan pos memiliki asas yang dapat dijadikan dasar dalam penyelenggaraan pengiriman pos, yakni asas keselamatan dan keamanan. Asas keselamatan dan keamanan menjelaskan, bahwa penyelenggaraan pos harus memperhatikan faktor keselamatan dan keamanan baik dalam hal perencanaan, pembangunan maupun pengoperasiannya.

Tanggung jawab menurut kamus bahasa Indonesia adalah, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Berkewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya. Apabila dikaitkan dengan pengangkutan adalah tanggung jawab pengangkut kesediaan membayar ganti kerugian kepada penumpang atau pengirim atau penerima atau pihak ketiga yang timbul akibat penyelenggaraan pengangkutan menurut undang-undang atau perjanjian pengangkutan.⁶⁵

Setiap transaksi tentunya tidak pernah terlepas dengan adanya risiko, baik dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Demi memberikan perlindungan dengan adanya risiko ini adalah dengan tanggung jawab. Tanggung jawab adalah sesuatu yang timbul karena adanya hubungan hukum sehingga

⁶⁴ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

⁶⁵ Abdulkadir Muhammad. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 1998. hlm. 37

menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun macam-macam tanggung jawab ini antara lain:⁶⁶

1. Prinsip Tanggung jawab Berdasarkan Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan hukum perdata. Teori murni dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu tanggung jawab yang di dasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak.

2. Prinsip Tanggung jawab Berdasarkan Wanprestasi

Tanggung jawab produsen yang di kenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak. Dengan demikian ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian konsumen, biasanya pertama-tama melihat isi dari kontrak perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak baik tertulis maupun lisan.

3. Prinsip Tanggung jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.

Melihat dari beberapa bentuk tanggung jawab tersebut, dapat digunakan dalam memperoleh pertanggungjawaban pihak pos kepada konsumen yang dirugikan. Pertama, mengenai prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian yaitu apabila pihak pos dalam menyelenggarakan jasanya mengalami kelalaian sehingga dapat membuat barang kiriman rusak, pihak pos wajib bertanggung

⁶⁶ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*, hlm. 61

jawab meskipun hal ini dilakukan tanpa di sengaja namun karena ia lalai maka ia memiliki kewajiban untuk tanggung jawab selain itu juga kelalaian yang ia lakukan di karenakan kurangnya kehati-hatian dalam menjaga kemanan dan keselamatan barang.⁶⁷

Kedua, prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi ketika membahas mengenai wanprestasi tentunya di dalamnya terdapat sebuah perjanjian dan apa yang dilakukan oleh pihak pos dan konsumen jasa pos ini dapat diartikan dengan perjanjian karena penggunaan jasa ini terdapat kesepakatan yang telah dibuat oleh pihak pos dan konsumen terhadap jasa apa yang akan ia gunakan, yang dapat menentukan hak dan kewajiban bagi pihak pos dan konsumen jasa pos. Apabila dalam penyelenggaraannya lalu dikemudian hari tidak sesuai dengan yang sudah sepakati di awal maka pihak pengguna jasa pos berhak meminta tanggung jawab kepada pihak pos untuk memberikan ganti rugi dikarenakan pihak pos telah wanprestasi. Ketiga, prinsip tanggung jawab mutlak, prinsip ini ketika diterapkan dalam penyelenggaraan jasa pos maka ketika konsumen jasa pos merasa dirugikan maka pihak pos berkewajiban bertanggung jawab terhadap kerugian yang di derita oleh konsumennya tanpa adanya syarat baik sengaja maupun tidak sengaja.⁶⁸

⁶⁷ *Ibid.*

⁶⁸ *Ibid.*

Tanggung jawab dalam Hukum Islam merupakan suatu kewajiban atas apa yang telah seseorang perbuat. Sebagaimana Allah S.W.T berfirman dalam Q.S. Al-Mudtsir ayat (38):

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

Artinya: tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya,

Pengiriman barang yang sangat membutuhkan kehati-hatian dalam menjaga barang supaya selamat sampai tujuan adalah hal yang sangat berat tentunya karena seringkali terjadi kerusakan barang hingga hilangnya barang. Tanggung jawab melaksanakan akad disebut *daman* akad (*dhaman al-‘aqd*). Hanya saja perlu diketahui bahwa *daman* (tanggung jawab) akad adalah satu bagian dari ajaran tentang *daman* (tanggung jawab perdata) secara keseluruhan, karena di samping *daman* akad, dalam hukum Islam terdapat pula apa yang disebut *daman udwan* (*dhaman al-‘udwan*), yaitu tanggung jawab atas perbuatan merugikan orang lain (perbuatan melawan hukum perdata).⁶⁹ Kesalahan dalam pengangkutan dan pengiriman barang adalah merupakan kelalaian pengangkut dalam menjaga barangnya namun tidak dipungkiri juga dapat disebabkan oleh faktor lain seperti bencana alam.

Risiko kerusakan, keterlambatan, hingga hilangnya barang memang terkadang tidak bisa terhindari.⁷⁰ Adanya pihak pengguna jasa pos yang melakukan komplain dikarenakan barang kiriman yang terlambat/rusak tentunya membutuhkan sebuah tanggung jawab atau ganti rugi yang harus dilakukan oleh

⁶⁹ *Op.Cit.* Syamsul Anwar. hlm. 330

⁷⁰ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antarana PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

pihak PT. Pos Kabupaten Purworejo. Pasal 1366 KUHPerdara, menyatakan: setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kurangnya kehati-hatian.

Pasal 1367 KUHPerdara, menyatakan: seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

Pihak pos sebagai penyelenggara jasa pos memiliki tanggung jawab untuk melakukan tanggung jawab terhadap keselamatan barang kiriman, apabila terdapat kerusakan barang atau hilangnya barang kiriman. Pasal 1238 KUHPerdara menyatakan, si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang telah ditentukan. Pasal 1243 KUHPerdara menyatakan, ganti rugi karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila debitor setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya. Pasal 1244 KUHPerdara menyatakan, jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tidak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk

tidaklah ada pada pihaknya. Kerugian dalam pasal ini ialah kerugian yang timbul karena debitor melakukan wanprestasi (lalai memenuhi perikatan). Kerugian tersebut wajib diganti oleh debitor terhitung sejak ia dinyatakan lalai. Namun bila hal tersebut dikarenakan *force major*, maka berlaku ketentuan Pasal 1245 KUHPdata yang menyatakan, tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang beralangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan terlarang. Berdasarkan Pasal 30 UUPos menyatakan, penyelenggara pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kerugian. Ketentuan mengenai ganti kerugian sebagaimana dalam Pasal 31 UUPos, menyatakan:

1. Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos;
2. Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia;
3. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dan Penyelenggara Pos;
4. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila:
 - a. kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim; atau
 - b. kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos;

5. Tenggang waktu dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos; dan,
6. Barang yang hilang dan ditemukan kembali diselesaikan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos.

Berdasarkan Pasal 31 UUPos, terdapat kelemahan yaitu belum diatur dengan jelas apakah bentuk ganti rugi yang akan diberikan oleh Penyelenggara Pos karena di dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa pemberian ganti rugi hanya berdasarkan kesepakatan bersama. PT. Pos Kabupaten Purworejo telah memiliki peraturan khusus mengenai pemberian ganti rugi terhadap pengguna jasa pos yakni Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri. Sesuai dengan Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri Pasal 3 ayat (3) bahwa jaminan ganti rugi yang diberlakukan ialah untuk jenis layanan Pos Express, Pos Kilat Khusus, Pos Kilat, dan Paket Biasa.⁷¹

Surat dan paket yang dijamin oleh perusahaan harus sesuai dengan ketentuan sebagaimana telah dijelaskan dalam Pasal 4 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, menyatakan:

1. Isi kiriman sesuai dengan ketentuan Perusahaan dan Peraturan Perundang-undangan;

⁷¹ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antar-an PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 20 Juli 2017.

2. Membayar ongkos kirim dan/atau Bea Jaminan Ganti Rugi; dan,
3. Berkaitan dengan kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang milik pengguna jasa PT. Pos maka di sini PT. Pos dapat bertanggung jawab dengan jaminan ganti rugi atas hilang atau rusaknya barang yang dikirimkan melalui PT. Pos apabila pengguna jasa dapat membuktikan bahwa kerugian disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya dan telah dilakukan pengecekan terlebih dahulu.

Menurut penulis ketentuan dalam Pasal 4 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, mengenai Hak Atas Tuntutan Ganti Rugi telah sesuai dengan Pasal 28 UUPos, disebutkan bahwa Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:⁷²

1. kehilangan kiriman;
2. kerusakan isi paket;
3. keterlambatan kiriman; atau
4. ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Saryanto selaku Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo, ia menjelaskan alur pengiriman barang milik pengguna layanan pos ialah dari Kantor Pos Pengirim lalu diteruskan ke Kantor Pos Transit,-dari Kantor Pos

⁷² Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, (Lembaran Negara RI Tahun 2009, No.146).

Transit diteruskan ke Kantor Pos Tujuan lalu diteruskan kepada tujuan penerima.⁷³

Alur tersebut dapat mengetahui posisi pengiriman barang kiriman sampai dimana. Tujuan ada keterangan selisih atau hilang yang kemudian dibuat berita acara. Berita acara tersebut menjadi dokumen guna memproses laporan atas barang yang rusak atau hilang. Alur tersebut nantinya dijadikan suatu penentu untuk mengetahui dimana lokasi kerusakan dan/atau kehilangan barang kiriman apakah ada pada pihak Kantor Pos Pengirim, Kantor Pos Transit, atau Kantor Pos Tujuannya untuk menyesuaikan ganti rugi, apabila kesalahan terjadi dari Kantor Pos Pengirim ganti rugi dibebankan Kantor Pos Pengirim. Kesalahan yang terjadi dari Kantor Pos Transit ganti rugi dibebankan Kantor Pos Transit. Kesalahan yang terjadi dari Kantor Pos Tujuan ganti rugi dibebankan pada Kantor Pos Tujuan.⁷⁴

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Kabupaten Purworejo bahwa PT. Pos Kabupaten Purworejo telah bekerjasama dalam penggantian barang kiriman hilang dan/atau rusak.⁷⁵ Karyawan PT. Pos Kabupaten Purworejo memiliki tanggung jawab apabila terdapat kerusakan/kehilangan atas barang kiriman. Namun terjadi kehilangan dan/atau kerusakan barang kiriman milik konsumen dan/atau penerima disebabkan oleh karyawan PT. Pos Kabupaten Purworejo maka yang akan mengganti kerugian tersebut ialah Karyawan PT. Pos Kabupaten

⁷³ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 27 Juli 2017.

⁷⁴ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 27 Juli 2017.

⁷⁵ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaran PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 27 Juli 2017.

Purworejo secara individu maupun kolektif. Pembagian tanggung jawab tersebut sebagai berikut:⁷⁶

1. Tanggung Jawab Pihak Locket, (Petugas Locket, Pembantu Manajer, Manajer Pelayanan Locket) bertanggungjawab membayar ganti rugi konsumen baik secara individu maupun kolektif bila terjadi barang kiriman rusak/hilang karena pihak locket tidak memperhatikan kewajiban persyaratan pembungkusan barang kiriman, tidak hati-hati dalam memindahkan barang kiriman dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan cara dilemparkan begitu saja, terjatuh atau terbanting barang kiriman, barang kiriman ditempatkan ditempat yang tidak aman, kesalahan atas membubuhkan teraan cap tanggal tidak benar, dan penyusunan barang kiriman tidak memperhatikan berat/ringan barang kiriman sehingga dapat menyebabkan kerusakan saat penumpukan barang kiriman;
2. Tanggung Jawab Pihak Petugas Proses, (Petugas sortir, mandor sortir, Manajer Proses, Pembuat Adpis, Penutup Kantong Pos, Manajer Distribusi) bertanggungjawab membayar ganti rugi kepada konsumen secara individu maupun kolektif terhadap barang kiriman rusak karena saat dilakukan proses menyortir barang kiriman. Karena saat menyortir barang kiriman dilakukan dengan cara dilemparkan ke rak sortir, memasukan barang kiriman kedalam kantong pos dengan cara dilempar/dibanting/dijatuhkan. Membubuhkan cap tanggal mengakibatkan kerusakan barang kiriman, tidak membuatkan berita acara kerusakan atas barang kiriman bila saat penerimaan barang kiriman rusak, beratnya kurang, pada saat pengangkutan;

⁷⁶ Wawancara dengan Saryanto, Manajer Proses Transportasi dan Antaratan PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Purworejo 54100, 27 Juli 2017.

3. Tanggung Jawab Pihak Distribusi, (Sopir, pembantu sopir, petugas bongkar muat kantong pos, pengawal pos) bertanggungjawab membayar ganti rugi kepada konsumen secara individu maupun kolektif bila terdapat barang kiriman rusak karena pihak distribusi bongkar muatan dengan cara di lempar atau di banting/di jatuhkan, menyusun muatan barang kiriman tidak hati-hati (menyeret/menumpuk/melempar) yang menyebabkan kerusakan barang kiriman pada saat pengangkutan;
4. Tanggung Jawab Pihak Antaran, (Pengantar Pos, mandor sortir kasar, mandor sortir halus, pembuat daftar penyerahan N-21) bertanggungjawab membayar ganti rugi kepada konsumen secara individu maupun kolektif apabila barang kiriman rusak karena pihak antaran menyortir barang kiriman dengan cara dibanting/diseret/dilempar. Pihak antaran memasukkan barang kiriman ke dalam Tas Pengantar dengan dibanting/dijatuhkan. Pihak antaran menyerahkan kepada penerima dengan cara dilemparkan, berita terima tidak ditandatangani oleh penerima namun oleh pihak antaran.

PT. Pos Kabupaten Purworejo menerapkan sistem apabila karyawan PT. Pos Kabupaten Purworejo telah dibuktikan lalai hingga mengakibatkan kehilangan dan/atau kerusakan barang kiriman, ganti rugi tersebut dibebankan kepada karyawan yang telah melakukan kesalahan. PT. Pos Kabupaten Purworejo bertanggung jawab membayar ganti rugi yang dilakukan karyawan dari PT. Pos Kabupaten Purworejo dengan cara, karyawan tersebut akan di potong dari gajinya guna pembayaran ganti rugi konsumen dirugikan.

Pasal 29 ayat (1) UUPos, menyatakan: Penyelenggara Pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman. PT. Pos Kabupaten Purworejo di sini wajib mendapatkan keterangan yang sebenar-benarnya mengenai apa isi dari kiriman yang dikirimkan oleh pengguna layanan jasa pos karena penyelenggara pos tidak dapat dituntut apabila terbukti isi kiriman tidak sesuai dengan yang dinyatakan secara tertulis oleh pengguna layanan pos pada dokumen pengiriman dan tidak di buka oleh penyelenggara pos sesuai dengan Pasal 29 ayat (3) UUPos. Pasal 6 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, PT. Pos Kabupaten Purworejo tidak berkewajiban untuk memberikan ganti rugi terhadap hal-hal sebagai berikut:

1. Kepada Pengguna layanan pos yang telah menyerahkan haknya atas ganti rugi kepada penerima berdasarkan surat kuasa pengalihan hak;
2. Tuntutan ganti rugi diajukan melampaui batas waktu yang ditetapkan oleh Perusahaan, sebagaimana di atur dalam Pasal 4 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.65/DIRUT/0812 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri;
3. Isi Surat dan Paket tidak sesuai dengan resi/formulir;
4. Surat dan paket berisi barang yang dilarang pengirimannya melalui pos;
5. Surat dan paket di buka, di periksa, dan/atau di sita oleh Pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; dan,

6. Jika peristiwa keterlambatan/kerusakan/kehilangan Surat dan Paket merupakan sebab kahar (*force majeure*) seperti bencana alam, pesawat jatuh, dan sebagainya.

Peraturan PT. Pos Kabupaten Purworejo merupakan pedoman bagi para pihak dalam melaksanakan proses ganti rugi. Apabila terjadi penyimpangan dan kesalahan dari pihak PT. Pos Kabupaten Purworejo baik itu kerusakan dan/atau kehilangan barang dapat diberikan ganti rugi yang sesuai dengan perhitungan menurut peraturan dari PT. Pos Kabupaten Purworejo.

Kasus keterlambatan dan kerusakan yang pernah terjadi di Kabupaten Purworejo selama 2016-2017, terdapat 2 (dua) kasus yang terjadi karena kesalahan pihak PT. Pos Kabupaten Purworejo. Kasus pertama pengiriman yang dilakukan oleh Tn. H.R, dari Kepulauan Tanjung Pinang. Tn. H.R, mengirimkan sebuah paket barang jual berupa baterai kepada Tn. F.J. di Kabupaten Purworejo.⁷⁷ Paket tersebut terdapat baterai 5 pcs, charger 15 pcs, motor servo 50 pcs, motor brushless 10 pcs, speed control 10 pcs, connector 200 pcs, motor servo metal 10 pcs, dengan keseluruhan total nilai barang Rp. 7.525.000,00- (tujuh juta lima ratus dua puluh lima ribu rupiah).⁷⁸ Pengiriman tersebut melalui paket pos kilat dengan waktu H+5 harusnya paling telat barang sudah sampai, namun N-21 barang tersebut baru sampai. Ketika barang sampai pada Tn. F.J. dalam keadaan basah/hancur. Tn. F.J. tidak dapat menjual barang tersebut dan mengalami kerugian atas kelalaian yang telah dilakukan oleh PT. Pos. Bahwa akibat

⁷⁷ Wawancara dengan. Konsumen Pengguna Jasa Pos Killat Khusus. Di Kabupaten Purworejo. 01 Oktober 2017.

⁷⁸ Wawancara dengan, Konsumen Pengguna Jasa Pos Killat Khusus. Di Kabupaten Purworejo. 01 Oktober 2017.

keterlambatan dan kerusakan tersebut Tn. F.J. menuntut ganti rugi kepada PT. Pos Kabupaten Purworejo sesuai dengan semua kerugian yang di derita, Tn. F.J. mengalami kerugian yang cukup banyak karena keterlambatan pengiriman dan rusaknya barang jual tersebut.

Kasus lain yang dialami oleh Ny. P.A. di Kabupaten Purworejo. Ny. P.A. mengirimkan sebuah paket makanan basah dengan nilai Rp. 500.000,00- (lima ratus ribu rupiah). Paket makanan basah tersebut dikirimkan dengan paket kilat *express next day* oleh Ny.P.A. kepada Ny. A.W.A.⁷⁹ Paket tersebut mengalami keterlambatan sehingga makanan basah tersebut menjadi rusak. Ny. P.A. tidak terima karena kerugian tersebut dan menuntut ganti rugi oleh PT. Pos. Ganti rugi yang didapatkan tidak sebanding dengan nilai barang yang dikirim oleh Ny. P.A.⁸⁰

Kasus diatas, terdapat 3 (tiga) kesalahan yang dilakukan oleh pihak PT. Pos Kabupaten Purworejo. Kesalahan tersebut: Kesalahan yang dilakukan oleh pihak loket dalam penerimaan barang paket, kesalahan yang dilakukan oleh pihak antaran keterlambatan dan kerusakan. PT. Pos Kabupaten Purworejo telah melakukan tanggung jawab terhadap kesalahan yang dilakukan tersebut. Tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak PT. Pos Kabupaten Purworejo dengan pemberian ganti kerugian keterlambatan dan kerusakan atas jasa pengiriman paket pos kilat khusus. Ganti kerugian yang diberikan kepada Tn. F.J. adalah sebesar Rp. 699.000,00- (enam ratus sembilan puluh sembilan ribu rupiah) dari: biaya kirim Rp. 199.000,00- (seratus sembilan puluh sembilan ribu rupiah), dan bea

⁷⁹ Wawancara dengan. Konsumen Pengguna Jasa Pos Killat Khusus. Di Kabupaten Purworejo. 06 Oktober 2017.

⁸⁰ Wawancara dengan. Konsumen Pengguna Jasa Pos Killat Khusus. Di Kabupaten Purworejo. 06 Oktober 2017.

jaminan ganti rugi Rp. 1.000.000,00- (satu juta rupiah). Sedangkan Ny. P.A. ganti kerugiannya sebesar Rp. 300.000,00- (tiga ratus ribu rupiah) dari: biaya Rp. 404.310,00- (empat ratus empat ribu tiga ratus sepuluh rupiah) dan bea jaminan ganti rugi Rp. 500.000,00- (lima ratus ribu rupiah).

Nilai ganti kerugian tersebut berdasarkan Pasal 9 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616:

3. Ganti rugi standar perusahaan terhadap surat dan paket yang tidak membayar bea jaminan ganti rugi dapat diberikan ganti rugi sebagai berikut:

- d. Hilang = 1 x biaya pengiriman;
- e. Rusak = 1 x biaya pengiriman; dan,
- f. Terlambat = 0,5 x biaya pengiriman.

4. Ganti rugi dengan nilai jaminan ganti rugi terhadap surat dan paket diberikan ganti rugi sebagai berikut:

- d. Hilang = nilai jaminan ganti rugi ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman;
- e. Rusak = maksimal 50% (lima puluh perseratus) x (nilai jaminan ganti rugi) ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman; dan
- f. Terlambat = 1 (satu) x biaya pengiriman.

Ganti kerugian yang diterima oleh Tn. F.J. bila di lihat dari hitungan ganti kerugian yang diberikan oleh pihak PT. Pos Kabupaten Purworejo berdasarkan Pasal 9 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616, tidak sebanding dengan kerugian yang diterima oleh Tn. F.J. Karena nilai paket Tn. F.J. adalah sebesar Rp. 7. 525.000,00- (tujuh juta lima ratus dua puluh lima ribu rupiah), sedangkan paket sudah tidak layak

jual/tidak ada nilai jual lagi oleh karena keterlambatan dan merusakkan antaran tersebut.

Ganti kerugian yang diterima oleh Ny. P.A. pun tidak sebanding dengan nilai paket yang dikirimkan. Nilai paket makan tersebut adalah sebesar Rp. 800.000,00- (delapan ratus ribu rupiah), sedangkan kesalahan tersebut atas perbuatan penjaga loket yang seharusnya tidak menerima paket makanan basah, namun paket kiriman tersebut diterima dengan paket pos kilat khusus dan mengalami keterlambatan sehingga menyebabkan rusaknya paket makanan basah tersebut.

PT. Pos Kabupaten Purworejo bila di lihat dari kasus tersebut di atas telah melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dalam Pasal 12 dan Pasal 19 UUPK:

Pasal 12 UUPK, menyatakan:

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 19 UUPK, menyatakan:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya,

atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagaimana dalam Pasal 1238 KUHPerdara menyatakan, si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang telah ditentukan. Pasal 1243 KUHPerdara menyatakan, ganti rugi karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila debitor setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya. Pasal 1244 KUHPerdara menyatakan, jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tidak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya. Kerugian dalam pasal ini ialah kerugian yang timbul karena debitor melakukan wanprestasi (lalai memenuhi perikatan). Kerugian tersebut wajib diganti oleh debitor terhitung sejak ia dinyatakan lalai.

Perlindungan serta tanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh konsumen dari pelaku usaha masih jauh dari harapan.⁸¹ Konsumen wajib dilindungi dari perilaku pelaku usaha yang tidak beritikad baik serta mendapatkan ganti kerugian yang selayaknya atas tanggung jawab pelaku usaha terhadap suatu

⁸¹ Wawancara dengan, Konsumen Pengguna Jasa Pos Killat Khusus. Di Kabupaten Purworejo. 08 Oktober 2017.

produk/jasa yang mereka tawarkan. Sebagaimana maksud dan tujuan pembentukan UUPK untuk memberikan kepastian, keamanan dan bertanggung jawabnya pelaku usaha atas produk/jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen. Tidak sebandingnya ganti kerugian tersebut, didasari oleh ketidaktahuan/kurangnya pengetahuan konsumen atas perlindungan konsumen serta kesadaran dari para pelaku usaha yang bersifat tanggung jawab atas produk/jasa yang mereka tawarkan kepada para konsumen.

D. Perbuatan Melawan Hukum PT. Pos

Perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) di atur dalam Pasal 1365 s/d Pasal 1380 KUHPerdara. Gugatan perbuatan melawan hukum didasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdara yang berbunyi: setiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.⁸²

Pasal 1365 tersebut biasanya dikaitkan dengan Pasal 1371 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi: penyebab luka atau cacatnya sesuatu badan atau anggota badan dengan sengaja atau kurang hati-hati, memberikan hak kepada si korban untuk, selain penggantian biaya pemulihan, menuntut ganti kerugian yang disebabkan oleh luka cacat tersebut.⁸³

Menurut Munir Faudy, perbuatan melawan hukum adalah sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku bahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian

⁸² Munir Faudi, *Perbuatan Melawan Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002. hlm. 3

⁸³ *Ibid.*

yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap korban dengan suatu gugatan yang tepat.⁸⁴ Menurut R. Wirjono Projodikoro, perbuatan melawan hukum diartikan sebagai perbuatan melanggar hukum ialah bahwa perbuatan itu mengakibatkan kegoncangan dalam neraca keseimbangan dari masyarakat.⁸⁵ Lebih lanjut beliau mengatakan, bahwa istilah “*onrechtmatige daad*” ditafsirkan secara luas, sehingga meliputi juga suatu hubungan yang bertentangan dengan kesusilaan atau dengan yang dianggap pantas dalam pergaulan hidup masyarakat.⁸⁶

Perbuatan melawan hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati, kepantasan dan kepatutan dalam lalu lintas masyarakat. Perbuatan melawan hukum juga dapat diartikan sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku berbahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap korban dengan suatu gugatan yang tepat. Perbuatan melawan hukum dalam KUHPerdara di atur dalam Pasal 1365 hingga Pasal 1380. Meskipun pengaturan perbuatan melawan hukum dalam KUHPerdara hanya 15 pasal, tetapi kenyataan menunjukkan bahwa gugatan perdata di pengadilan di dominasi oleh gugatan perbuatan melawan hukum disamping gugatan wanprestasi. Terminologi perbuatan melawan hukum merupakan terjemahan dari

⁸⁴ *Ibid.*

⁸⁵ R. Wirjono Projodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Bandung: Sumur1994, hlm. 13

⁸⁶ *Ibid.*

kata *onrechtmatige daad* (bahasa Belanda) atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *tort*.⁸⁷

Perbuatan melawan hukum lebih diartikan sebagai sebuah perbuatan melukai (*injury*) daripada pelanggaran terhadap kontrak (*breach of contract*). Apalagi perbuatan melawan hukum umumnya tidak didasari dengan adanya hubungan hukum kontraktual. Menurut Pasal 1365 KUHPerdata, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Ilmu hukum mengenal 3 (tiga) kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu perbuatan melawan hukum karena kesengajaan, perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian) dan perbuatan melawan hukum karena kelalaian.⁸⁸

Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja tetapi juga jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. Menurut Rahmat Setiawan perbuatan melawan hukum adalah setiap perbuatan pidana selalu dirumuskan secara seksama dalam undang-undang, sehingga sifatnya terbatas. Sebaliknya pada perbuatan melawan hukum adalah tidak demikian. Undang-

⁸⁷ Munir Fuady, *Profesi Mulia (Etika Profesi Hukum bagi Hakim, Jaksa, Advokat, Notaris, Kurator, dan Pengurus*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2005. hlm. 4

⁸⁸ *Ibid.*

undang hanya menentukan satu pasal umum, yang memberikan akibat-akibat hukum terhadap perbuatan melawan hukum.⁸⁹

Pasal 1365 KUHPerdata menyatakan, bahwa apabila seseorang mengalami kerugian karena perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang lain terhadap dirinya, maka ia dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pengadilan negeri.

Unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang di atur dalam Pasal 1365 KUHPerdata adalah:

1. Perbuatan tersebut melawan hukum;
2. Harus ada kesalahan pada pelaku;
3. Harus ada kerugian (*schade*); dan,
4. Harus ada hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.

Syarat-syarat yang harus ada untuk menentukan suatu perbuatan sebagai perbuatan melawan hukum adalah sebagai berikut:

1. Adanya suatu perbuatan

Perbuatan tersebut adalah perbuatan menawarkan produk jasa yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan dan perbuatan keputusan direksi. PT. Pos telah ternyata ada melakukan perbuatan membuat Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri.

⁸⁹ Rachmat Setiawan, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*, Bandung: Alumni, 1982. hlm. 15

2. Perbuatan tersebut melawan hukum

Kategori suatu perbuatan dapat diklasifikasikan sebagai melawan hukum diperlukan 4 syarat, yaitu:

- a. Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku;
- b. Bertentangan dengan hak subjektif orang lain;
- c. Bertentangan dengan kesusilaan; dan,
- d. Bertentangan dengan kepatutan, ketelitian, dan kehati-hatian

PT. Pos telah melakukan perbuatan melawan hukum yang dimaksud dengan menawarkan produk jasa yang ditawarkan oleh pihak pos tidak sesuai sebagaimana definisi produk serta peraturan yang dikeluarkan oleh PT. Pos. Pos kilat khusus adalah jasa pengiriman surat/barang/weselpos di dalam negeri dengan menggunakan alat angkut udara dan atau darat, dengan memberikan ganti rugi atas keterlambatan atau kehilangan. Jangka waktu tempuh pengiriman pos kilat khusus ini adalah maksimal sampai dengan H+4 (hari ke 4 (empat) setelah pengiriman paket pasti sampai ke penerima) setelah melakukan pengiriman tergantung dengan jarak dan alamat tujuannya. Kasus keterlambatan dan kerusakan pada kasus diatas, dengan waktu H+5 (hari ke 5 (lima) setelah pengiriman paket harus sudah sampai pada penerima) tertanggal 30 November 2016 harusnya paling telat barang sudah sampai, namun N-21 (kode keterlambatan penyerahan barang) tertanggal 15 Desember 2016 baru tiba paket pada penerima.

Pasal 12 UUPK, menyatakan:

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

PT. Pos telah melakukan perbuatan melawan hukum dengan menawarkan produk yang tak sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh pihak PT. Pos. PT. Pos telah melakukan perbuatan melawan hukum melanggar Pasal 12 UUPK.

PT. Pos telah melakukan perbuatan melawan hukum dengan mengeluarkan Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri. Pasal 9 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616:

- a. Ganti rugi standar perusahaan terhadap surat dan paket yang tidak membayar bea jaminan ganti rugi dapat diberikan ganti rugi sebagai berikut:
 - 1) Hilang = 1 x biaya pengiriman;
 - 2) Rusak = 1 x biaya pengiriman; dan,
 - 3) Terlambat = 0,5 x biaya pengiriman.
- b. Ganti rugi dengan nilai jaminan ganti rugi terhadap surat dan paket diberikan ganti rugi sebagai berikut:
 - 1) Hilang = nilai jaminan ganti rugi ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman;

2) Rusak = maksimal 50% (lima puluh perseratus) x (nilai jaminan ganti rugi) ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman; dan

3) Terlambat = 1 (satu) x biaya pengiriman.

PT. Pos telah melanggar ketentuan Pasal 19 UUPK, yang menyatakan:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PT. Pos telah melanggar sebagaimana ketentuan dari Pasal 19 UUPK dalam hal menetapkan ganti kerugian tidak sesuai dengan ganti kerugian dalam UUPK.

3. Adanya kerugian bagi korban

PT. Pos memberikan ganti kerugian kepada konsumen pengguna jasa pos kilat khusus dibawah nilai barang atau sangat jauh dari nilai barang. Akibat tindakan PT. Pos konsumen pengguna jasa produk pos kilat khusus mengalami kerugian baik materiil maupun immaterial.

4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan dengan kerugian

Kerugian yang dialami konsumen seperti disebutkan diatas jelas merupakan akibat langsung dari perbuatan melawan hukum. PT. Pos tidak seharusnya menawarkan suatu produk/jasa dan membuat suatu peraturan

bertentangan dengan undang-undang sebagaimana diatas, sehingga tidak akan terjadi suatu perbuatan melawan hukum. Perbuatan menawarkan suatu produk/jasa dan membuat suatu peraturan bertentangan dengan undang-undang tersebut telah menumbulkan kerugian baik materiil maupun immaterial.

5. Adanya kesalahan (*schuld*)

Kesalahan dalam Pasal 1365 KUHPPerdata dapat mencakup kesengajaan atau kelalain. Perbuatan menawarkan sesuatu tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada konsumen dan membuat suatu peraturan ganti kerugian yang bertentangan dengan undang-undang hal tersebut jelas merupakan kesalahan yang telah dilakukan oleh pihak Pos baik dengan kesengajaan atau kelalaian.

PT. Pos telah melakukan suatu perbuatan melawan hukum dengan menawarkan sesuatu tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada konsumen dan membuat suatu peraturan ganti kerugian dibawah standar atau ganti kerugian sebagaimana yang telah di atur oleh undang-undang. PT. Pos melanggar ketentuan dari Pasal 12 dan Pasal 19 UUPK dalam melakukan usahanya. PT. Pos dalam menjalankan suatu usaha seharusnya menawarkan apa yang seharusnya ditawarkan serta dilakukan dan tetap mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang ada dalam membuat suatu peraturan sehingga tidak merugikan pihak konsumen yang tidak mengerti hukum.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

PT. Pos Kabupaten Purworejo dalam hal terjadinya keterlambatan atas kiriman, tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen. Karena konsumen tidak mengetahui bahwa ia berhak untuk mendapatkan ganti rugi atas terjadinya kehilangan, kerusakan, keterlambatan, dan ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan barang yang diterima konsumen. Pasal 28 UU Pos, menyatakan: Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

1. Kehilangan kiriman;
2. Kerusakan isi paket;
3. Keterlambatan kiriman; atau
4. Ketidaksesuaian antara barang yang di kirim dan yang diterima.

Pasal 2 dan 3 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, menyebutkan yang pada intinya adanya jaminan ganti kerugian atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan ketidaksesuaian barang yang dikirim untuk jenis layanan Pos Express, pos kilat khusus, pos kilat dan paket bisa. PT. Pos dalam hal ini telah melanggar ketentuan dari Pasal 12 dan Pasal 19 UUPK.

Tanggung jawab PT. Pos Kabupaten Purworejo dalam menyelesaikan keluhan konsumen, sebagai berikut:

1. Pengiriman Ulang, PT. Pos Kabupaten Purworejo melakukan penelusuran serta pelacakan atas kiriman gagal antar. Kiriman gagal antar kemudian diretur kembali kepada pengirim dengan disertai alasan gagal antar. PT. Pos Kabupaten Purworejo melakukan pengulangan transaksi dan meneruskan kembali kiriman sesuai dengan nama dan alamat penerima yang benar;
2. Memberikan ganti rugi, PT. Pos Kabupaten Purworejo berdasarkan Pasal 28 UUPos wajib memberikan ganti rugi atas kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan kiriman, serta ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan yang diterima. Besarnya ganti rugi sesuai dengan kesepakatan antara penyelenggara pos dengan konsumen. Konsumen dapat mengajukan ganti rugi dengan menunjukkan bukti terima kiriman. Ganti kerugian hanya diberikan pada konsumen yang mengalami keterlambatan dan kerusakan saja. Pasal 9 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616, menetapkan ganti kerugian dibertentangan dengan peraturan perundangan-undangan. Ganti kerugian tersebut tidak sesuai sebagaimana yang di atur dalam Pasal 19 UUPK.

B. Saran

1. Perlunya penambahan sumber daya manusia yang berkualitas, peningkatan layanan pengiriman atas keterlambatan, penggantian atas rusak atau hilang sebagian atau sepenuhnya sebelum sampai ditujuan pengiriman.

2. PT. Pos Kabupaten Purworejo seharusnya memberikan informasi yang jelas dan memberikan kemudahan terhadap konsumen pengguna layanan jasa pos. Informasi mengenai tata cara dan alur pengguna layanan pos ataupun alur permohonan pertanggungjawaban atas kehilangan dan/atau kerusakan barang.
3. PT. Pos Kabupaten Purworejo harus mentaati Peraturan Perundang-Undangan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

- Abd Shomad. 2010. *Hukum Islam*. Jakarta: Kencana.
- Abdulkadir Muhammad. 1991. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, Dan Udara*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Abdul Halim Barakatullah, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin: FH.Ulan Press..
- _____. 2010. *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media.
- Abdulkadir Muhammad. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Abdul Kadir Muhammad. 1991. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- _____. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ahmad Azhar Basyir. 2000. *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*. Yogyakarta: UIIPress.
- Andi Sri Rezky Wulandari. 2014. *Buku Ajar Hukum Dagang*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Andi Hamzah. 1986. *Kamus Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Bambang Waluyo. 2008. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Beni Ahmad Saebani. 2009. *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Pustaka Setia.
- Burhan Ashshofa. 2004. *Metode Peneltian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Eli Wuria Dewi. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- H.M.N, Purwosutjipto. 1981. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Djambatan.

- _____ 2003. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia dan Hukum Pengangkutan*, Jakarta: Djamban.
- Johanes Gunawan. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Kurniawan. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Rachmat Trijono. 2016. *Kamus Hukum*, Jakarta: Pustaka Kemang.
- Masri Singarimbuan dan Sofyan Efendi. 1999. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Munir Fuady. 2002. *Perbuatan Melawan Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- _____ 2005. *Profesi Mulia (Etika Profesi Hukum bagi Hakim, Jaksa, Advokat, Notaris, Kurator, dan Pengurus)*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- R. Wirjono Projodikoro. 1994. *Perbuatan Melanggar Hukum*, Bandung: Sumur.
- Rachmat Setiawan. 1982. *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*, Bandung: Alumni.
- Saefullah Wiradipraja. 1989. *Tanggungjawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Jakarta: Liberty.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo.
- Soegijatna Tjakranegara. 1995. *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Soetandyo Wignjosebroto. 2002. *Hukum (Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya)*. Jakarta: ELSAM dan HUMA.
- Sutio Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono. 1990. *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Syamsul Anwar. 2007. *Hukum Perjanjian Syariah (Studi Tentang Teori Akad Dalam Fikih Muamalat)* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zainuddin Ali. 2011. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.

Peraturan Perundang-Undangan:

Al-Qur'an;

Hadist;

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

KUHPerduta;

KUHD;

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos;

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos;

Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri.

Jurnal, Makalah, Penelitian dan lain-lain:

Hanif Nur Fajri, 2016, Tanggung Jawab Hukum PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pengiriman Barang. Yogyakarta: UIN, Yogyakarta.

Liantika Rizky Rindani, 2016, Perlindungan Konsumen Jasa Pos Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Islam (Studi Di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang). Malang: UIN.

Petricia Natalia Susilo, 2009, Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Semarang Terhadap Konsumen Pos Express Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Semarang: UKS.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Ketiga)*, Jakarta: Balai Pustaka.

[www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus](http://www.posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus), pada 6 juni 2017 pukul 14.47 WIB.

www.bumn.go.id, pada 14 Agustus 2017, Pukul 08.11WIB.

<http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>. Di akses tanggal 30 Juli 2017, Pukul 13.30 WIB.

<http://www.bimbingan.org/pengertian-penelitian-deskriptif-kualitatif.htm/> pada 15 Juni 2017, Pukul 08.47 WIB.

[www. Academia.edu/19282313/manfaat_perlindungan_konsumen_adalah](http://www.Academia.edu/19282313/manfaat_perlindungan_konsumen_adalah), pada 12 juli 2017, Pukul 07.41 WIB.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA FAKULTAS HUKUM

Jl. Tamansiswa 158 PO BOX 1133 Yogyakarta 55151; Telp. (0274) 379178, Fax. (0274) 377043
e-mail: fh@uii.ac.id, Website: www.uii.ac.id

Nomor : 284/Dek/70/SPR/Div.URT/TU/H/VI/2017
Hal : Permohonan Ijin Pra Penelitian

12 Juni 2017 M
17 Ramadhan 1438 H

Kepada
Yth. Kantor Pos Kabupaten Purworejo 54100
di Jawa Tengah

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat, kami beritahukan kepada Bapak/Ibu bahwa sebelum mengakhiri pelajaran di Fakultas Hukum UII, tiap-tiap mahasiswa diwajibkan membuat karya ilmiah yang berjudul skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas mahasiswa kami :

Nama : Dika Aji Nugroho
No. Mahasiswa : 13410255
Alamat : Mergangsan Kidul MG II/1282 RT 74 RW 24 Yogyakarta
Telp Rumah/Hp : 0822 6556 3162

Bermaksud melakukan pra penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin, guna mempersiapkan pembuatan proposal untuk menyusun skripsinya dengan judul "Tanggungjawab PT. Pos Indonesia (Persero) Di Kabupaten Purworejo 54100 Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Melalui Kilat Khusus".

Karya ilmiah yang ditulis semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar.

Atas perhatian, bantuan dan kerja sama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan,



Ijin Penyelenggaraan Prodi
Surat No. : 7263/D/T/K-V/2011



TÜVRheinland®
Precisely Right.
Standard ISO 9001:2008
Certificate Registr No. 01 100 096609



BAN-PT
Status Akreditasi A
SK-078/SK/BAN-PT/Akred/S/III/2014



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA FAKULTAS HUKUM

Jl. Tamansiswa 158 PO BOX 1133 Yogyakarta 55151; Telp. (0274) 379178, Fax. (0274) 377043
e-mail: fh@uii.ac.id, Website: www.uii.ac.id

Nomor : 345 /Dek/70/SR/Div.URT/TU/H/IX/2017
Hal : Ijin Penelitian

6 September 2017 M
15 Dzulhijjah 1438 H

Kepada Yth :
Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik D.I.Yogyakarta
Jl. Jend. Sudirman No. 5
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat, kami beritahukan bahwa sebelum mengakhiri kuliah di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, setiap mahasiswa diwajibkan membuat karya ilmiah yang berwujud skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas mahasiswa kami :

Nama : Dika Aji Nugroho
No. Mahasiswa : 13410255
Program Studi : Ilmu Hukum
Alamat : Mergangsari Kidul MG II/1282 RT 74 RW 24 Yogyakarta
No.Telpon : 0822 6556 3162
Dosen Pembimbing : Sujitno, SH., M.Hum

Bermaksud mohon keterangan/data-data pada Jawatan/Lembaga yang berada di wilayah yang Bapak/Ibu pimpin, untuk menyusun skripsinya dengan judul : "Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Purworejo 54100 Terhadap Penggunaan Jasa Pengiriman Melalui Kilat Khusus"

Dalam penyusunan skripsi tersebut, mahasiswa kami akan mengadakan penelitian di: Kantor Pos Kabupaten Purworejo 54100

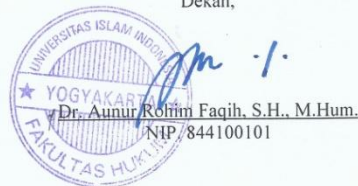
Sehubungan dengan kelancaran dan legalitas penelitian tersebut disyaratkan adanya persetujuan/ijin dari instansi yang Bapak/Ibu pimpin, besar harapan kami Bapak/Ibu dapat memberikan ijin kepada mahasiswa tersebut.

Perlu kami beritahukan pula, bahwa hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan, tidak disajikan kepada pihak luar.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan,



Ijin Penyelenggaraan Prodi
Surat No. : 7263/D/T/K-V/2011



TÜVRheinland®
Precisely Right.
Standard
Certificate Registr
ISO 9001:2008
No. 01 100 096609



BAN-PT
Status Akreditasi A
SK.078/SK/BAN-PT/Akred/S/III/2014



KANTOR POS PURWOREJO 54100

Jl. Ahmad Yani No. 02, Purworejo 54111, Phone/Fax: 0275 321054

Purworejo, 4 November 2017

No : 1423/Umum/SDM/VI/1117
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Iwan Gunawan Setiadin
NIPPOS : 972342710
Jabatan : Kepala Kantor
Unit Kerja : Kantor Pos Purworejo 54100

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Dika Aji Nugroho
NIM : 13410255
Asal Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Pos Purworejo 54100 mulai tanggal 01 September 2017 sd 04 November 2017, untuk memperoleh data guna penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul **"Tanggung Jawab PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Purworejo 54100 Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Melalui Pos Kilat Khusus"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Purworejo, 04 November 2017

Kepala Kantor



Iwan Gunawan Setiadin

Nippos: 97234710



PT Pos Indonesia (Persero)

LACAK KIRIMAN

DATA KIRIMAN

NOMOR KIRIMAN	14706717068
LAYANAN	POS KILAT KHUSUS
TANGGAL KIRIM	2017-03-31 09:05:10
PENGIRIM	EDI PURNOMO
ALAMAT PENGIRIM	KALIHARJO RT 01 RW 01 KEC KALIGESING 54111
PENERIMA	BAGUS
ALAMAT PENERIMA	DSN WARGA RUKUN RT 07 DS TELUK KULBI KEC BETARA 36555

PT Pos Indonesia (Persero)

1	POSTIN G LOKET	PURWOREJO 54100	2017-03-31 09:03:10	LAYANAN : POS KILAT KHUSUS PENGIRIM : EDI PUKNOMO KALIJARJO RT 01 RW 01 KEC KALIGESING 54111 PENERIMA : BAGUS DSN WARGA RUKUN RT 07 DS TELUK KULBI KEC BETARA 36553
2	MANIF EST SERAH	JAMBI 36000	2017-04-01 19:12:06	KANTOR TUJUAN : Kualatungkal 36500
3	MANIF EST TERIM A	Kualatungkal 36500	2017-04-03 16:09:40	KANTOR ASAL : JAMBI 36000
4	PROSES ANTAR	Kualatungkal 36500	2017-04-03 16:20:26	NO. DO : 36500170000078
5	SELESA I ANTAR	Kualatungkal 36500	2017-04-03 16:37:56	STATUS: Diterima Sialamat PENERIMA: BAGUS



PT Pos Indonesia (Persero)

LACAK KIRIMAN

DATA KIRIMAN

NOMOR KIRIMAN	14742911533
LAYANAN	POS KILAT KHUSUS
TANGGAL KIRIM	2017-03-20 13:47:59
PENGIRIM	SUPRIYANTO
ALAMAT PENGIRIM	PANGEMPON RT 01 RW 05 BRUNOREJO KEC BRUNO 54161
PENERIMA	IBU ENDANG SRI KADARWATI
ALAMAT PENERIMA	JL MP MANGKU NEGARA LRG KUNIR RT 09 RW 02 KEL ILIR KEC ILIR TIMUR 30111

PT Pos Indonesia (Persero)				
	S	AL		
1	POSTING LOKET	Bruno 54261	2017-03-20 13:47:59	LAYANAN : POS KHILAT KHUSUS PENGIRIM : SUPRIYANTO PANGEMPON RT 01 RW 05 BRUNOREJO KEC BRUNO 54161 PENERIMA : IBU ENDANG SRI KADARWATI JL MP MANGKU NEGARA LRG KUNIR RT 09 RW 02 KEL ILIR KEC ILIR TIMUR 30111
2	MANIFEST SERAH	Bruno 54261	2017-03-20 14:16:32	KANTOR TUJUAN : MPCYOGYAKARTA A 55400
3	MANIFEST TERIMA	MPCYOGYA KARTA 55400	2017-03-20 20:14:02	KANTOR ASAL : Bruno 54261
4	PROSES ANTAR	Palembang perumnask enten 30761B	2017-04-13 16:31:04	NO. DO : 30761B170002495
5	SELESA I ANTAR	Palembang perumnask enten 30761B	2017-04-13 16:32:45	STATUS: Diterima Sialamat PENERIMA: ENDANG

PERNYATAAN PELEPASAN HAK

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :
Nama

Nama
Alamat

pengirim/penerima Surat/Paket no./Tgl
Nomor ktr/SP4/P...

Nomor ktp/SIM/Pasport/.....Ktp:.....

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dengan telah saya menerima uang ganti rugi dari pt Pos Indonesia (persero) sehubungan dengan keterlambatan/Kehilangan/Keruska Surat/Paket Nomor : tanggal maka saya :

1. Melenakan hak saya terhadap S

1. Melepaskan hak saya terhadap Surat/Paket tersebut
2. Memberikan kuasa kepada Pt Pos Indonesia (persero) untuk menjual, menerima hasil penjualan, serta memanfaatkan hasil penjualan Surat/paket diatas.

Demikian pernyataan pelepasan hak saya ini, dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun

Yang Membuat Pernyataan



FORMULIR PENGADUAN

Nomor :

Purworejo, 20 Oktober 2016

Kepada :
Kepala Kantor Pos Purworejo

Yang Bertanda Tangan di bawah ini, Saya :

Nama : ~~.....~~
Alamat : ~~Pengasin Tengah 000 Purworejo~~
No Telepon / Hp : ~~085600170003~~
No KTP/SIM/Paspor : ~~.....~~

Menyatakan bahwa kiriman yang saya kirim berupa EXPRESS NEXT DAY :

Nomor Resi : ~~.....~~
Tanggal Pengiriman : 11/10/2016
Pengirim : ~~.....~~
Penerima : ~~.....~~
Berat : 6.171
Bentuk Kemasan : Paket
Biaya : Rp 404.310
Bea Jaminan Ganti Rugi : Rp 500.000,-
Nilai Jaminan Ganti Rugi : Rp 500.000
Isi : Makanan

sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon konfirmasi penerimanya.

Customer care

~~.....~~

Pelanggan

~~.....~~
Rudi Asmih

Catatan:

531095929

PT POS INDONESIA (Persero)
 NPM : 01.031.620.2.093.000, JLN. CIKATI 14
 KEMERKASID 54100
 No. Transaksi : 1654100000000047639
 PENERIMA 1
 [REDACTED]
 JLN PERTAMADA RAYA R. 5
 KEMERKASID 54100
 KEMERKASID 54100
 KEMERKASID 54100
 KEMERKASID 54100
 PURWAKERTO 111 58
 Tanggal Kirim : 12-12-2013
 Label : BERTI DUT REJEK 7073
 Kode Penerima (diisi penunjar)
 Kode asal atau (diisi sop antaran)
 Diterima Oleh
 Kota Pengirim
 Syarat dan ketentuan berlaku

WANG 40115
 Kiriman : PAKET KILAT KHUSUS
 No. Kode : 15190554107
 ISI KIRIMAN : makanan
 Berat : (JAW): 6.171 Gr. (Tb) 0 Gr
 Pesa : Rp. 399.000
 Pesa Lain : Rp. 0
 : Rp. 399.000
 : Rp. 3.990
 : Rp. 1.320 (termasuk PPN10%)
 : Rp. 404.310

Persyaratan Pengirim :
 1. Setuju dengan ketentuan dan syarat pengiriman yang ditetapkan PT Pos Indonesia (Persero)
 2. Nilai pertanggungjawaban isi kiriman Rp. 500.000

KANTOR 
 Lacak status : <http://www.posindonesia.co.id>

[illegible]

Belau ① Kantor 15000

② Pet Forest 75.000

③ Puri kina 75.000

Semoga ke depan lebih hati 2 & Takti sop

Nomor : 6200090720
Tanggal : 20.12.2016

Untuk keperluan pembayaran : beban klaim surat paket
 Dengan perincian sebagai berikut : biaya ganti rugi kerusakan kiriman 26/11/16

No.	Kode Rekening	Uraian	Jumlah (IDR)
001	5104110001	Beban Klaim Jasa Suratpos / Paketpos	699.000
		PPH Ps 21	0
		PPH Ps 22	0
		PPH Ps 23	0
		PPH Ps 4(2)	0
		PPN WAPU	0
		TOTAL	699.000

Hal. Ke 1 dari 1



KWITANSI PEMBAYARAN GANTI RUGI SURAT DAN PAKET

No Resi : 15136130990 Tgl krm : 26/11/2016

Korek : 51.10.10.01

Telah terima dari : Kepala Kantor Pos Purworejo

Uang sejumlah : enam ratus sembilan puluh sembilan ribu rupiah

Untuk pembayaran : Ganti Rugi kerusakan kiriman 26/11/2016

Purworejo, 19 Desember 2016

Mengetahui / Menyetujui
Kepala Kantor

Manajer Loker

Penerima

POS INDONESIA
PURWOREJO
Rp.

-699.000

NIIPPOS

PETERAN
KEMPEL
16ADC164711831

3000
RUPIAH

FORMULIR PENGADUAN

Nomor : 2066/BK/askg/6/1216

Purworejo, 17 Desember 2016

Kepada :
Kepala Kantor Pos Purworejo

Yang Bertanda Tangan di bawah ini, Saya :

Nama : [REDACTED]
Alamat : Purworejo
No Telepon / Hp : [REDACTED]
No KTP/SIM/Paspor : [REDACTED]

Menyatakan bahwa kiriman yang saya kirim berupa PPKH :

Nomor Resi : 15136130990
Tanggal Pengiriman : 26/11/2016
Pengirim : [REDACTED]
Penerima : [REDACTED]
Berat : 15500
Bentuk Kemasan : kemasan Hancur basah
Biaya : Rp. 199.000,-
Bea Jaminan Ganti Rugi : Rp. 1000.000
Nilai Jaminan Ganti Rugi : Rp. 699.000,-
Isi : Baterai

Kronogisnya : Kiriman dikirim dari Kp tanjung Pianng dalam keadaan baik namun packing tidak standar sehingga dalam perjalanan atau pada proses transportasi kehujanan sehingga sampai pada tempat tujuan kiriman sudah dalam keadaan basah, kardus pembungkus batreainya sudah hancur sehingga apabila penerima akan menjual batrei tersebut akan mengalami kerugian karena sudah bukan baru lagi melainkan menjadi barang bekas karena tidak ada kardus aslinya, karena hal tersebut penerima meminta ganti rugi kirimannya

Customer care

[REDACTED]

Pelanggan

[REDACTED]

**FORMULIR
PENGAJUAN TUNTUTAN GANTI RUGI
SURAT/PAKET (POS EXPRESS, POS KILAT, PAKET BIASA)**

NOMOR :

2066 / Bjak kg / 6 / 12-16

Kepada Yth:

Kepala Kantor Pos Purworejo

1. Diberitahukan bahwa kami adalah Pengirim / Kuasa tentang Surat/Paket (Pos expres, Pos Kilat Khusus, Pos Kilat, paket Biasa)

• Pengirim	: [REDACTED]
• Alamat Pengirim	: Tanjung Pinang
• Penerima	: [REDACTED]
• Alamat Penerima	: [REDACTED]
• Tanggal Dikirimkan	: 26/11/2016
• Nomor Resi	: 15136130990
• Berat, Ukuran, Bentuk Barang	: Berat 15.500, baran dalam kondisi basah dan hancur kardusnya
• Bea Jaminan Ganti Rugi	: Rp. 1.000.000
• Isi Surat/Paket Seharusnya	: 1. baterai Seharga Rp. 7.525.000,- 2. Seharga Rp 3. Seharga Rp

2. Terlambat

- Surat/Paket paling lambat diterima Sialamat H + 5 yaitu pada tanggal
- Surat/Paket diterima Sialamat senyatany pada tanggal..... (tanggal dilihat pada buku penyerahan N-21.) Terlambat.....jam....hari
- Oleh karena itu kami mengajukan tuntutan ganti rugi sebesar yaitu Rp 500.000.

3. Hilang/Rusak

- Surat/Paket diterima tanggal
- Berat seharusnya.....kg, setelah ditimbang ulang.....kg
- Isi senyatanya
- Hilang/Rusak.....Buah, seharga Rp. 7.525.000 -,.....terdiri dari
 - 1. Baterai 5 pcs+ charger 15pcs+ motor servo 50pcs + motor brushlees 10 pcs +speed control 10pcs + conector 200 pcs , motor servo metal 10 pcs = detail harga Rp. 7.525.000,-
- Schubungan dengan itu, Kami mengajukan tuntutan ganti rugi sebesar Rp 699.000

4. Bersama ini dilampirkan : Fotocopy KTP, Resi, Faktur Pembelian Barang

5. Atas bantuan dan kerja samanya yang baik, disampaikan terima kasih..

Purworejo, 17 Desember 2016

Customer Care

[REDACTED]

Pelanggan

[REDACTED]

FORMULIR PERSETUJUAN PEMBAYARAN GANTI RUGI
SURAT/PAKET (POS EXPRESS, POS KILAT KHUSUS, POS KILAT, PAKET BIASA)
TERLAMBAT/HILANG/RUSAK
NOMOR : 20.66.163/pak.ug / 6 / 1216

Purworejo, 17 Desember 2016

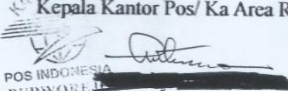
Kepada :

Kakp Purworejo

1. Menunjuk formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi Surat/paket tanggal 13 Desember 2016
No. tentang kerusakan Kiriman
Surat/paket (Pos express, Pos Kilat, Pos Biasa....Sbb:

- | | | |
|--------------------------------------|------------|--|
| a) Pengirim | : | ██████████ |
| b) Alamat Pengirim | : | Tanjung Pinang |
| c) Penerima | : | ████████████████████ |
| d) Alamat Penerima | : | ██ |
| e) Tanggal Dikirimkan | : | 26 Nov 2016 |
| f) Nomor Resi | : | 15136130990 |
| g) Berat, Ukuran, Bentuk Surat/Paket | : | 15500 |
| h) Bea Jaminan Ganti Rugi | : | 1.000.000 |
| i) Isi Surat/Paket Seharusnya | : | |
| | 1) Baterai | Rp. 7.525.000,- |
| | 2) | seharga Rp |
| | 3) | seharga Rp |

2. Memperhatikan pertimbangan kepala Kantor Pos Kirim, bahwa akibat kerusakan sebagian tersebut menjadi kerugian bagi penerima
3. Kami menyatakan tidak menyetujui/menyetujui kepada Pengirim Surat/Paket Dibayarkan besar uang ganti rugi keterlambatan/hilang/rusak.
4. Besar Uang Ganti Rugi adalah Rp 699.000,-.....(enam ratus sembilan puluh sembilan ribu rupiah)
5. Pengirim Surat/Paket menandatangani kuitansi sebagai bukti telah menerima besar uang ganti rugi.
6. Memperhatikan pertimbangan kepala Kantor Pos kirim/Tujuan, Maka Besar Uang Ganti Rugi dibebankan Kepada perusahaan
- a) Pada Tanggal jam.....di Bagian.....
- b) Yaitu.....
- c) sebesar Rp 699.000,-
7. Memperlihatkan pertimbangan Kepala Kantor Pos Kirim/Tujuan, maka besar uang ganti rugi dibebankan kepada Pt Pos Indonesia Pada Kode Rekening sebesar Rp. 699.000,-
8. Atas perhatian Saudara, disampaikan terima kasih.

Kepala Kantor Pos/ Ka Area Ritel

POS INDONESIA
PURWOREJO
Nippos

FORMULIR PERTIMBANGAN KEPALA KANTOR KIIRM/TUJUAN
SURAT/PAKET(POS EXPRESS, POS KILAT KHUSUS, PAKET BIASA
TERLAMBAT/KEHILANGAN/RUSAK

NOMOR : 2066 / 613 pas kug. / 6 / 12 / 16.

Purworejo, 17 desember 2016

Kepada
Kakp Purworejo

1. Menunjuk Formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi Surat/Paket Tanggal 13 desember 2016
No.....tentang Surat/Paket (Pos express, Pos Kilat khusus, Paket Biasa.....)
sbb :

j) Pengirim :
k) Alamat Pengirim :
l) Penerima :
m) Alamat Penerima :
n) Tanggal Dikirimkan : 26 Nov 2016
o) Nomor Resi : 15136130990
p) Berat, Ukuran, Bentuk Surat/Paket : 15.500
q) Bea Jaminan Ganti Rugi : 1.000.000
r) Isi Surat/Paket Seharusnya :
1) Baterai Rp. 7.525.000,-
2)sharga Rp
3)sharga Rp

2. Diberitahukan bahwa keterlambatan, kehilangan, kerusakan disebabkan oleh.....
.....
3. Memperhatikan penjelasan pada butir 2, kami menyarankan agar biaya ganti Rugi Surat/Paket dapat disetujui/tidak disetujui dibayarkan kepada pelanggan.
4. Menurut Pendapat kami, besar uang biaya ganti rugi harus dibebankan kepada :
a)sebesar Rp.....
b)sebesar Rp.....
c)sebesar Rp.....
5. Menurut pendapat kami, besar uang biaya ganti rugi harus dibebankan kepada perusahaan sebesar Rp.....
6. Demikian pertimbangan kami.

Kepala Kantor Pos Purworejo

POS INDONESIA
PURWOREJO

Nippos.

PERNYATAAN PELEPASAN HAK

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama

Alamat

pengirim/penerima Surat/Paket no /Tgl

15136130990/ tgl kirim 26 nov 2016

Nomor ktp/SIM/Pasport/.....

KTP

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dengan telah saya menerima uang ganti rugi dari PT Pos Indonesia (persero) sehubungan dengan keterlambatan/Kehilangan/Kerusakan Surat/Paket Nomor : 15136130990 tanggal 26/11/2016 maka saya :

1. Melepaskan hak saya terhadap Surat/Paket tersebut
2. Memberikan kuasa kepada Pt Pos Indonesia (persero) untuk menjual, menerima hasil penjualan, serta memanfaatkan hasil penjualan Surat/paket diatas.

Demikian pernyataan pelepasan hak saya ini, dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun

Yang Membuat Pernyataan





KWITANSI PEMBAYARAN GANTI RUGI SURAT DAN PAKET
No Resi : 15190554107 Tgl : 16 Oktober 2016

Telah terima dari : Kepala Kantor Pos Purworejo

Uang sejumlah : Tiga ratus ribu rupiah ✓

Untuk pembayaran : Ganti Rugi kerusakan dan keterlambatan kiriman surat tgl 11/oktober 2016

Purworejo, 20 Oktober 2016

Mengetahui / Menyetujui
Kepala Kantor

Manajer Loker

NIPPOS.

Penerima

Rp. 300.000

FORMULIR PENGADUAN

Nomor:.....

Purworejo, 20 / 01 / 2016.

Kepada:

Kepala Kantor Pos Purworejo 54100

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya:

Nama :
 Alamat :
 No.Telepon /HP :
 No.KTP/SIM/Paspor :

Menyatakan bahwa kiriman yang saya kirim/seharusnya saya terima berupa Surat/Paket[Pos Express, Pos Kilat khusus, Pos kilat, Paket Biasa]:

Nomor resi :
 Tanggal Pengiriman : 11 Oktober 2016
 Pengirim :
 Penerima :
 Berat : 6,171 gr
 Bentuk Kemasan : Paket
 Biaya : 109.310
 Bea Jaminan Ganti Rugi :
 Nilai Jaminan Ganti Rugi :
 Isi : Makanan basah

Menurut (isilah sesuai dengan keadaan)

1. Keterangan penerima s.d tanggal:.....belum diterima
2. Perkiraan saya seharusnya sudah diterima oleh penerima , namun sampai saat ini belum ada berita.
3. Lain- lain:.....

Sehubungan dengan hal tersebut di atas ,kami mohon konfirmasi penerimaannya.

Customer Care

Pelanggan

Catatan Customer Care:

Kiriman tersebut diteruskan dengan adpis/.....No.....tanggal...../...../2015

R6 tanggal/...../2015, R7/CN 38 DN tanggal...../...../2015

Kantor lawan dihubungi per telp /email/CCH/Chatting tanggal...../...../2015

Dengan konfirmasiResi/faktur pembelian/keterangan lain.....terlampir



KEPUTUSAN DIREKSI PT POS INDONESIA (PERSERO)

NOMOR: KD 128 / DITRAKET/0616

LAMPIRAN : -

T E N T A N G
JAMINAN GANTI RUGI SURAT DAN PAKET DALAM NEGERI

DIREKSI PT POS INDONESIA (PERSERO)

- Menimbang** :
- a. bahwa Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri merupakan layanan nilai tambah kepada pengirim atas kiriman yang diserahkan kepada Perusahaan jika terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan Surat dan Paket Dalam Negeri;
 - b. bahwa ketentuan Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri yang diatur dalam Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) nomor: KD.65/Dirut/0812 tanggal 3 Agustus 2012 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri perlu dilakukan perubahan untuk mendukung akuisisi pasar, meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing sehingga menumbuhkembangkan citra perusahaan di mata pelanggan dan pemegang saham;
 - c. bahwa kiriman yang ditujukan kepada si alamat merupakan kiriman yang berharga bagi kedua belah pihak sehingga memerlukan batasan-batasan dan pengertian yang saling dipahami masing-masing pihak baik Pengirim, Penerima maupun Perusahaan dalam suatu ketentuan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, b, dan c di atas, maka ketentuan tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri perlu dilakukan pengaturan kembali yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi.

- Mengingat** :
1. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146);

PT POS INDONESIA (Persero)
WAJANA BAKTI POS
Jl. Jendral Sudirman No. 20, Jakarta 10110
Telp. 021 1213649-47, Fax. 021 4205717
http://www.posindonesia.net.id
E-Mail: posindonesia@posindonesia.net.id

L 2006 - A4 - 20 000 - HVS 70

Hasil dari proses dan diupload oleh Direktorat Tanggal 08 Juni 2016

DEK/2006

Maksud dan Tujuan

- (1). Maksud ditetapkan Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket ini, merupakan kewajiban Perusahaan kepada pelanggan atas kiriman yang diserahkan terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan Surat dan Paket Dalam Negeri;
- (2). Tujuan ditetapkan Jaminan Ganti Rugi untuk mempermudah para Kepala Kantorpos menyelesaikan Jaminan Ganti Rugi kepada pelanggan atas kiriman yang diserahkan jika terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan Surat dan Paket Dalam negeri.

Pasal 3

Ruang Lingkup Jaminan Ganti Rugi

- (1). Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk *Walk in Customer* dan *Account Customer*.
- (2). Jaminan Ganti Rugi berdasarkan :
 - a. Standar Perusahaan
 - b. Nilai Jaminan Ganti Rugi
- (3). Jaminan Ganti Rugi diberlakukan untuk jenis layanan Pos Express, Pos Kilat Khusus, Pos Kilat dan Paket Biasa.

Pasal 4

Syarat Jaminan Ganti Rugi

Surat dan Paket yang dijamin oleh Perusahaan, harus memenuhi ketentuan sebagai berikut :

1. Isi kiriman sesuai dengan ketentuan Perusahaan dan Peraturan Perundang-undangan.
2. Membayar ongkos kirim dan/atau Bea Jaminan Ganti Rugi.



d. Maksimal hari keenam pembayaran klaim ganti rugi kepada si pengirim/si penerima

(9) Maksimal Pembayaran ganti rugi dibayarkan langsung oleh Kantorpos setempat dimana pengajuan klaim dilakukan.

Hilangnya Hak Ganti Rugi

6. Jika peristiwa keterlambatan/kerusakan/kehilangan Surat dan Paket merupakan sebab *khair* (*force majeure*).

Pasal 9

Ganti Rugi Untuk *Walk in Customer* dan *Account Customer*

- (1). Ganti Rugi Standar Perusahaan terhadap Surat dan Paket yang tidak membayar Bea Jaminan Ganti Rugi dapat diberikan ganti rugi sebagai berikut :

No	Kondisi	Ganti Rugi Standar Perusahaan
1.	Hilang	1 (satu) x Biaya Pengiriman
2.	Rusak	1 (satu) x Biaya Pengiriman
3.	Terlambat	0,5 (setengah) x Biaya Pengiriman

- (2). Ganti Rugi dengan Nilai Jaminan Ganti Rugi terhadap Surat dan Paket diberikan ganti rugi sebagai berikut :

No	Kondisi	Ganti Rugi Dengan Nilai Jaminan Ganti Rugi
1.	Hilang	Nilai Jaminan Ganti Rugi ditambah 1(satu) x Biaya Pengiriman
2.	Rusak	Maksimal 50% (lima puluh perseratus) x Nilai Jaminan Ganti Rugi ditambah 1 (satu) x biaya Pengiriman
3.	Terlambat	1 (satu) x Biaya Pengiriman

- (3). Penetapan hilang atau rusak (sebagian) merupakan kewenangan Kepala Kantorpos yang tertuang dalam surat keterangan pada Formulir Pertimbangan Kepala Kantorpos, termasuk menentukan besar (prosentase) kerusakan Surat dan Paket yang terjadi.
- (4). Keterlambatan kiriman Surat/Dokumen dan Paket/Barang yang menyebabkan tidak bermanfaatnya seluruh isi Surat dan Paket, dikategorikan rusak.



(4). Keputusan Direksi ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Bandung
Pada Tanggal : 02 Juni 2016

A.N. DIREKSI PT POS INDONESIA (PERSERO)



DIREKTUR SURAT DAN PAKET,

AGUS F HANDOYO

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Para Anggota Komisaris
2. Para Anggota Direksi