

Pelaksanaan Tanggung Jawab Oleh PT. Pos Terhadap Pengiriman Apabila Terjadi Kerusakan atau Keterlambatan (Studi Kasus PT.Pos Cabang Pekanbaru)

Oleh: Irma Esterina Ginting

Pembimbing I:Dr. Firdaus, SH., M.H

Pembimbing II: Riska Fitriani, SH., MH

Alamat: Jalan Soekarno Hatta Gg Sidomakmur No.3, Pekanbaru

Email: irmaginting23@gmail.com - Telepon : 082268848422

ABSTRACT

Article 31 of Law Number 38 Year 2009 on Post stipulates that Post Operator must compensate for damages suffered by postal service users due to negligence and / or errors of postal organizer. Users of late package and mail delivery services obtain legal protection provided by PT. Postal items will be processed and provide compensation allowance in accordance with the rules applicable and in accordance with the decision of the Board of Directors. If the package and the letter is damaged or not up to the service user, PT. Post will give the responsibility to users of PT.Pos service but here the postal party neglected in his responsibility. The purpose of writing this thesis, namely: First, To know How the legal protection of users of packet delivery services at PT. Pekanbaru Branch Posts, Secondly, To find out what form of accountability is given by PT.Pos Indonesia Pekanbaru Branch if there is a claim from the user of the package delivery service PT.Pos

This type of research can be classified in the type of research is a type of research that is sociological research on the effectiveness of the current law.

From the results of the research the problem is clear that the legal protection of users of package delivery services at PT. Pekanbaru Branch Post is because it does not run smoothly and the number of negligence made by the post that can harm the postal service users themselves. On the postal service user who sends a letter or package that does not use express service, the estimated time of mail or package is within 7 days but the package has not reached within 7 days, the package is more than 7 days and not delivered to the package address Sent. Form of accountability provided by PT.Pos Indonesia Pekanbaru Branch if there is a claim from the user of the package delivery service PT.Pos is PT.Pos liability to the damage and delay of the package has not run smoothly which should be post if there is damage to the will be Process and provide compensation benefits in accordance with applicable rules and in accordance with the decision of the Board of Directors. If the package and the letter is damaged or not up to the service user, PT. Post will give the responsibility of the shipment will be replaced the cost of delay that is: 1 ½ x postage using Price Dependency Value of Goods (HTNB) and 1 x postage that does not use the Price.

Keywords : Legal Protection-Accountability- PT.Pos-User Services

A. Latar Belakang Masalah

Produk Pos Indonesia mempunyai jaringan yang sangat luas yaitu kurang lebih 3.800 Kantor Pos di Indonesia, dan 3.726 diantaranya telah Online. Sedangkan jumlah titik layanannya (Point of Sales) mencapai 24.410 titik dalam bentuk Kantorpos sendiri, Agensi/agenpos, Pos Keliling Kota/Desa, Pos Sekolah, Postmall, dll. Dengan jaringan yang sangat luas ini, Kantorpos merupakan media yang sangat strategis menjual dan atau mendistribusikan barang atau jasa. Kantor Pos memiliki jaringan yang didecated, sistem distribusi, Track & Trace, Layanan Prima, kecepatan dan ketepatan serta harga yang kompetitif.

Inovasi terus dilakukan oleh Pos Indonesia antara lain pengembangan Postshop yang merupakan pengembangan bisnis ritel Pos Indonesia yang diimplementasikan untuk merubah Kantorpos Konvensional menjadi Kantor pos masa depan (modern) dengan pola layanan one stop shopping, yaitu melayani Postal Services (jasa ritel pos) berupa pengiriman surat, paket, jasa keuangan (pospay, remittance, dll) , Postal items (meterai, prangko, produk filateli), Books & Gifts, Stationery, Digital Imaging, Gadget, Organizer, Convenience Goods, Consumer Goods, Bread, Drinks & Cofee Shop, Handycraft, Online shopping dan lain sebagainya dalam satu atap. Hingga saat ini Pos Indonesia telah mempunyai 53 (lima puluh tiga) PostShop yang tersebar di Indonesia yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan kebutuhan sehari-hari ditempat yang mudah dijangkau . Ketika orang mengirim surat, mereka cukup berharap bahwa itu tidak akan dicari dan akan mencapai tujuan yang dimaksudkan dalam waktu yang hampir bersamaan dengan pengiriman surat lainnya

Berdasarkan Pasal 31 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos menyebutkan bahwa penyelenggara pos wajib menggantikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan penyelenggara pos. Pelayanan Pos menjelaskan bahwa mereka menghentikan kontrak karena dua alasan: perdagangan narkoba dan pelanggaran terhadap kesucian surat-surat tersebut

Pihak pos dapat menahan sebuah paket untuk melakukan penyelidikan jika mereka memiliki kecurigaan yang masuk akal dan dapat diartikulasikan bahwa hal itu mengandung selundupan atau bukti aktivitas ilegal . Pihak pos juga dapat menggunakan metode ilmiah, seperti sinar-x, iradiasi, atau proses lainnya, untuk mendeteksi atau membasmi materi melalui pos yang dapat menimbulkan risiko serius bagi masyarakat

Pengguna jasa pengiriman paket dan surat yang terlambat mendapatkan perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Pos yaitu kiriman akan di proses dan memberikan tunjangan ganti rugi sesuai aturan yang berlaku dan sesuai dengan keputusan direksi. Dari hasil wawancara dengan ibu Yulianti, Customer Service PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru, jika paket rusak atau tidak sampai kepada pengguna jasa, PT. Pos akan memberikan tanggung jawab yaitu kiriman akan diganti biaya keterlambatan yakni: 1 ½ x ongkos kirim yang menggunakan Harga Tanggungan Nilai Barang (HTNB) dan 1 x ongkos kirim yang tidak menggunakan Harga Tanggungan Nilai Barang (HTNB). Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Slamet Riswanto, beliau dikirimkan paket ambal dari saudaranya di pulau jawa ke Pekanbaru dengan menggunakan pengiriman paket yang tidak express dengan estimasi waktu yang diberitahukan oleh pihak pos

selama tujuh (7) hari, tetapi paket tersebut belum sampai dalam waktu 7 hari, paket tersebut sampai lebih dari 7 hari dan tidak diantar kealamat paket tersebut dikirim.¹

Paket yang dikirim oleh bapak edwin kepada bapak budi pada tanggal 16 juni 2017 yang dikirim dari karawang ke pekanbaru, beliau dikirimkan paket motor dari karawang jawa barat pada tanggal 16 juni 2017, namun sesampainya di kantor pos cabang pekanbaru paket motor tersebut mengalami kerusakan yaitu lampu sein kiri dan kanan patah. Lalu beliau melakukan komplain terhadap kantor pos, dan pihak pos meminta bapak edwin mengisi formulir untuk ganti rugi dan meminta bapak edwin agar menunggu dihubungi lagi oleh pihak pos. Sampai sekarang pihak pos belum mengganti kerugian yang dialami oleh bapak edwin dan meminta agar bapak edwin sabar menunggu panggilan²

Konsumen sebagai pengguna jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha tersebut (PT. Pos Indonesia) perlu dilindungi kepentingannya. Dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia (Persero) tidak selamanya sesuai dengan yang dikehendaki oleh para pihak. Sering terjadi bahwa salah satu pihak merasa dirugikan dalam perjanjian itu. Demikian halnya dengan perjanjian antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia, dimana PT. Pos Indonesia tidak melaksanakan atau memenuhi kewajibannya dalam perjanjian sehingga terjadi wanprestasi. Adapun bentuk wanprestasi itu adalah paket pos terlambat, rusak, atau hilang.

Menurut Undang – Undang konsumen dilidungi hak nya dalam

¹ Wawancara dengan bapak Slamet Riswanto, hari Selasa, Tanggal 16 Mei 2017, Bertempat di kantor Pos Pekanbaru, Jam 13.50 WIB.

² Wawancara dengan bapak Budi, hari Selasa, Tanggal 11 juli 2017, Bertempat di kantor Pos Pekanbaru, Jam 10.35 WIB.

kasus diatas konsumen haknya dilanggar yaitu hak untuk keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Paket yang mereka kirim menggunakan jasa pos rusak dan terlambat dalam pengirimannya.

Pihak pos harus bertanggung jawab atas kerusakan atau terlambatnya pengiriman paket yang pengguna kirimkan bukannya mengabaikan tanggung jawabnya. Yang mana tanggung jawab pos disini tanggung jawab mutlak pos untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pengguna jasa pos.

Berdasarkan keterangan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti atau menelaah lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul: **"Pelaksanaan Tanggung Jawab Oleh PT. Pos Terhadap Pengiriman Apabila Terjadi Kerusakan atau Keterlambatan (Studi Kasus PT.Pos Cabang Pekanbaru)"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru ?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh PT.Pos Indonesia Cabang Pekanbaru apabila ada klaim dari pengguna jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia ?

C. Pembahasan

A. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT.Pos Cabang Pekanbaru

1. Perlindungan Hukum

Berdasarkan Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.³

Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hal-hak konsumen.⁴ Pada kenyataannya masih banyak hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha jasa. Pada pengguna jasa PT.Pos yang melakukan pengiriman paket dan surat terdapat kerugian yang dimana pada pengguna jasa pengiriman paket terjadinya kerusakan atau keterlambatan pada paket yang dikirimnya dan pada pengguna surat terjadinya keterlambatan atau kerusakan pengiriman surat.

a. Hak Pengguna Jasa

Secara umum manusia sebagai konsumen mempunyai empat hak dasar yang diakui secara internasional yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)⁵

Hak konsumen yang tercantum dalam isi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu: Hak Konsumen adalah :

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

³ Lihat Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁴ Janus Sidabalok *Op.Cit* hlm 10

⁵ Shidarta *Op.Cit* hlm 30-31

- 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 dilayanisecara 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;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Pengguna Jasa

Pengguna jasa / Konsumen mempunyai hak dan kewajiban keduanya tidak dapat dipisahkan. Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian

atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

Tidak bisa dipungkiri bahwa seringkali konsumen tidak memperoleh manfaat yang maksimal, atau bahkan dirugikan dari mengkonsumsi suatu barang/jasa. Namun setelah diselidiki, kerugian tersebut terjadi karena konsumen tidak mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang telah disediakan oleh pelaku usaha.

- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Tak jarang pula konsumen tidak beritikad baik dalam bertransaksi atau mengkonsumsi barang. Hal ini tentu saja akan merugikan khalayak umum, dan secara tidak langsung si konsumen telah merampas hak-hak orang lain.

- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Ketentuan ini sudah jelas, ada uang, ada barang.

- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, patut diartikan sebagai tidak berat sebelah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa PT.Pos Cabang Pekanbaru

a. Pengguna Jasa Pengiriman Paket

Berdasarkan jumlah kasus pengiriman paket yang mana kasus pengiriman paket sebanyak 100 (seratus) orang dan pengiriman paket yang rusak sebanyak 1 (satu) orang. Jasa pos membuat aturan dalam jangka waktu pengiriman paket dengan menggunakan jasa tidak express paling lambat dalam waktu 7 hingga 14 hari pengiriman.⁶ Namun pihak pos memberi informasi kepada konsumen apabila mengirim paket menggunakan jasa biasa (tidak express) estimasi waktu paket tersebut sampai dalam waktu 7 hari. Tetapi paket tersebut belum sampai dalam waktu 7 hari, paket tersebut sampai lebih dari 7 hari dan tidak diantar kealamat paket tersebut

⁶ Wawancara dengan ibu Yulianti, Customer Service PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru, Hari Jumat, 28 Juli 2017, Bertempat di Kantor PT.Pos Indonesia Cabang Pekanbaru.

dikirim.⁷ Pengguna jasa pos yang menggunakan jasa express pengiriman paling lama waktu 1 hari atau 24 jam.⁸ Pada pengguna jasa pos yang menggunakan jasa express jika paket mereka belum sampai dalam waktu 1 hari mereka mendapatkan ganti rugi dari pihak pos tetapi dalam kasus yang terjadi mereka yang paketnya terlambat dan rusak belum mendapatkan kepastian dari pihak pos mengenai ganti rugi.

Kasus yang dialami bapak budi, beliau dikirimkan paket motor oleh kerabatnya yang bernama pak edwin dari karawang jawa barat pada tanggal 16 juni 2017, namun sesampainya di kantor pos cabang pekanbaru paket motor tersebut mengalami kerusakan yaitu lampu sein kiri dan kanan patah. Namun respon dari kantor pos sangat lambat⁹. Disini adanya hak konsumen yang dilanggar oleh pihak pos yang terdapat pada pasal 4 butir h yang berisi Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau

⁷ Wawancara dengan bapak Slamet Riswanto, hari Selasa, Tanggal 16 Mei 2017, Bertempat di kantor Pos Pekanbaru, Jam 13.50 WIB.

⁸ Wawancara dengan ibu Yulianti, Customer Service PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru, Hari Senin, 14 Agustus 2017, Jam 10.00 WIB, Bertempat di Kantor PT.Pos Indonesia Cabang Pekanbaru.

⁹ Wawancara dengan bapak Budi, hari Selasa, Tanggal 11 juli 2017, Bertempat di kantor Pos Pekanbaru, Jam 10.35 WIB.

jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.¹⁰

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan pada Pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.¹¹ Untuk melindungi konsumen pemerintah mendirikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), berdasarkan keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pengguna pos wajib mendapatkan ganti rugi jika terjadi nya kerusakan dan keterlambatan terhadap Paket atau Surat yang mereka kirimkan menggunakan jasa Pos. Pihak pos tidak boleh lalai dari kewajibannya dan tidak melakukan kewajibannya jika terjadi permasalahan tersebut maka pengguna pos dapat membuat pengaduan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

¹⁰ Pasal 4 butir h Undang-Undang Perlindungan Konsumen

¹¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit* hlm. 34

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Wijaya, S.Pd selaku Kepala Sekretariat BPSK kota Pekanbaru, belum pernah ada laporan dari konumen yang memberikan pengaduan mengenai kerusakan dan keterlambatan paket atau surat yang dilakukan oleh PT.Pos Indonesia Cabang Pekanbaru.¹²

B. Bentuk Pertanggungjawaban Yang Diberikan Oleh PT.Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Apabila Ada Klaim Dari Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT.Pos

1. Pertanggung Jawaban

Pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hokum maupun bukan badan hokum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hokum kegiatan dalam Wilayah Hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha adalah PT.Pos.

Menurut Sugeng Istanto, pertanggung jawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal

¹² Wawancara dengan Bapak Wijaya, S.Pd, Kepala Sekretariat BPSK Kota Pekanbaru, hari Kamis, 27 juli 2017, Bertempat di kantor BPSK Kota Pekanbaru.

yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya.

Berdasarkan Pasal 19 ayat 1 sampai 3 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, 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 yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Praktiknya berdasarkan kasus bapak Budi, setelah mengisi formulir ganti rugi di PT.Pos Indonesia Cabang Pekanbaru, pihak Pos sampai sekarang belum memberikan ganti rugi kepada beliau.

Contoh kasus terlambat lainnya dialami oleh pengguna jasa pos yaitu Ibu Ropesta Hariani Sinaga yang dikirimkan paket oleh saudaranya dari Tebing Tinggi

pada tanggal 4 Agustus 2017 menggunakan jasa pengiriman express dimana paket tersebut sampai dalam waktu satu hari namun paket tersebut belum sampai sekarang. Ibu Ropesta telah mendatangi pos atas keterlambatan paketnya namun pihak pos belum memberikan keterangan mengenai keterlambatan paket tersebut.¹³ Dalam kasus ini pihak pos melanggar hak pengguna jasa yang mana terdapat pada pasal 4 butir c Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berisi bahwa konsumen memiliki Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, yang mana pihak pos tidak memberikan informasi atas keterlambatan paket dari Ibu Ropesta.¹⁴

Berdasarkan kasus diatas konsumen haknya dilanggar yaitu hak untuk keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Paket yang mereka kirim menggunakan jasa pos rusak dan terlambat dalam pengirimannya.

a. Hak PT.Pos

Hak pelaku usaha/PT.Pos diatur dalam

¹³ Wawancara dengan Ibu Ropesta, hari Senin, Tanggal 8 Agustus 2017, Jam 10.00 WIB, Bertempat di kantor Pos Pekanbaru.

¹⁴ Pasal 4 butir c Undang-Undang Perlindungan Konsumen

pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

- 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 konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak PT.Pos atau Penyelenggara pos diatur dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos yaitu:

- 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 (10).

- 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.
- 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 perundang-undangan.

b. Kewajiban PT.Pos

Kewajiban Pelaku Usaha/ PT.Pos diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- 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.

Kewajiban Pos atau Penyelenggara pos diatur dalam Pasal 30 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 yaitu penyelenggara pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.

Pada Pasal 31 Kewajiban Pos yaitu:

- 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 :
 - b. Kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim; atau
 - c. 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.
- 6) Barang yang hilang dan ditemukan kembali diselesaikan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pos dan pengguna layanan pos.

2. Bentuk Pertanggung jawaban PT.Pos Terhadap Pengguna Jasa

Pada pengguna jasa PT.Pos jika paket atau surat yang mereka kirimkan rusak atau terlambat maka pengguna jasa mendapatkan ganti rugi dengan syarat menyerahkan Foto copy KTP, Resi dan mengisi formulir pengaduan ganti rugi yang akan di isi oleh pengguna jasa¹⁵.

a. Pertanggung Jawaban Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Paket

Berdasarkan kasus kerusakan paket sepeda motor bapak Budi, beliau telah menyerahkan syarat-syarat atas ganti rugi terhadap paket sepeda motornya, bapak tersebut telah menyerahkan foto copy KTP, Resi dan telah mengisi formulir pengaduan ganti rugi namun sampai sekarang pihak pos belum memproses ganti rugi

paket sepeda motor tersebut. Disini adanya hak konsumen yang dilanggar oleh pihak pos yang terdapat pada pasal 4 butir h yang berisi Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.¹⁶

Apabila paket dan surat datang terlambat, terkadang pihak pos tidak meminta maaf atau mengantarkan paket tersebut ke alamat pengguna jasa pos sehingga pengguna jasa pos yang mengambil sendiri paket tersebut ke kantor pos tersebut. Ini merugikan para pengguna jasa pos. Dan dalam peraturannya jika paket atau surat itu mengalami kerusakan atau terlambat pos bertanggung jawab dalam setiap kerugian yang pengguna jasa pos tersebut alami. Disebutkan jika terjadi kerusakan kiriman akan di proses dan memberikan tunjangan ganti rugi sesuai aturan yang berlaku dan sesuai dengan keputusan Direksi. Jika kiriman paket yang di terima oleh konsumen rusak, PT. Pos akan memberikan tanggung jawab yaitu kiriman akan diganti dengan uang sesuai dengan nominal harga

¹⁵ Wawancara dengan ibu Yulianti, Customer Service PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru, Hari Senin, 23 Mei 2017, Bertempat di Kantor PT.Pos Indonesia Cabang Pekanbaru.

¹⁶ Pasal 4 butir h Undang-Undang Perlindungan Konsumen

barang yang rusak, dan jika kiriman paket dan surat hilang, maka PT.Pos akan memberikan ganti rugi yakni: 1 ½ x ongkos kirim yang menggunakan Harga Tanggungan Nilai Barang (HTNB) dan 1 x ongkos kirim yang tidak menggunakan Harga Tanggungan Nilai Barang (HTNB).¹⁷

Pada kasus pengiriman paket sepeda motor bapak Budi yang rusak pihak Pos harus mengganti kerugian dari pengguna pos dengan cara mengganti kerusakan dengan seharga Nilai Barang yang mengalami kerusakan.

Pihak pos harus bertanggung jawab atas kerusakan atau terlambatnya pengiriman paket atau surat yang pengguna kirimkan bukannya mengabaikan tanggung jawabnya. Yang mana tanggjawab pos disini tanggung jawab mutlak pos untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pengguna jasa pos.

Contoh kasus terlambat lainnya dialami oleh pengguna jasa pos yaitu Morteck dari Singaraja yang mengirimkan paket kepada Hangi- toko Unibal Jalan Kampas yang dikirim pada tanggal 8 Agustus 2017 pada pukul 13:32 WIB

menggunakan jasa pengiriman express dimana paket tersebut sampai dalam waktu satu hari namun paket tersebut belum sampai sekarang. Bapak Hangi telah mendatangi pos atas keterlambatan paketnya namun pihak pos belum memberikan keterangan mengenai keterlambatan paket terlambatan tersebut.¹⁸

Dalam hal ini pihak pos harus bertanggung jawab atas kerusakan atau terlambatnya pengiriman paket atau surat yang pengguna kirimkan bukannya mengabaikan tanggung jawabnya. Yang mana tanggung jawab pos disini tanggung jawab mutlak pos untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pengguna jasa pos.

Seharusnya pihak pos meminta maaf atau memberikan ganti rugi kepada pengguna jasa pos, menurut Pasal 19 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berisikan :

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

¹⁷ Wawancara dengan ibu Yulianti, Customer Service PT.Pos indonesia Cabang Pekanbaru, hari Senin, 23 Mei 2017, Bertempat di Kantor PT.Pos Indonesia Cabang Pekanbaru

¹⁸ Wawancara dengan bapak Hangi, hari Senin, Tanggal 14 Agustus 2017, Jam 10.00 WIB, Bertempat di kantor Pos Pekanbaru.

- 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. Berdasarkan kasus yang ada, pihak PT.Pos belum menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan Undang – Undang yang berlaku, dimana PT.Pos masih belum memberikan ganti rugi kepada konsumen yang menggunakan jasa PT.Pos Indonesia Cabang Pekanbaru.
 3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
 4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
 5. Ketentuan sebagaimana

dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

A.Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “ Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Paket dan Surat Pada PT.Pos Indonesia Cabang Pekanbaru” maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan :

1. Perlindungan terhadap pengguna jasa pos yang mengirim surat atau paket yang mengalami keterlambatan dan kerusakan tidak berjalan dengan lancar dan banyaknya kelalaian yang dilakukan pihak pos yang dapat merugikan pengguna jasa pos itu sendiri. bapak budi, beliau dikirimkan paket motor oleh kerabatnya yang bernama pak edwin dari karawang jawa barat pada tanggal 16 juni 2017, sesampainya di kantor pos cabang pekanbaru paket motor tersebut mengalami kerusakan yaitu lampu sein kiri dan kanan patah dan respon dari kantor pos sangat lambat. Dikasu ini dimana pihak pos melanggar hak konsumen dalam Undang – Undang perlindungan konsumen yaitu hak untuk keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Paket yang mereka kirim menggunakan jasa pos rusak dan terlambat dalam pengirimannya.
2. Pertanggung jawaban PT.Pos terhadap kerusakan dan keterlambatan paket dan surat pun

belum berjalan lancar yang seharusnya pos jika terjadi kerusakan kiriman akan di proses dan memberikan tunjangan ganti rugi sesuai aturan yang berlaku dan sesuai dengan keputusan Direksi. Jika paket dan surat yang sampai kepada konsumen rusak, PT. Pos akan memberikan tanggung jawab yaitu mengganti kerugian dengan memberikan uang ganti rugi sesuai dengan nominal barang yang rusak, dan apabila kiriman hilang, akan diganti biaya yakni:

1 ½ x ongkos kirim yang menggunakan Harga Tanggungan Nilai Barang (HTNB) dan 1 x ongkos kirim yang tidak menggunakan Harga.

Dalam praktiknya, pada kasus kerusakan kiriman, pihak pos belum memberikan ganti rugi terhadap kerusakan yang di alami oleh pengguna jasa PT.Pos cabang Pekanbaru.

B.Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka berikut ini dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Pihak pos harus lebih memperhatikan hak – hak pengguna jasa pos terhadap pengiriman paket dan surat yang mana hak – hak pengguna jasa pos telah diatur dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen dan Undang – Undang Pos itu sendiri.
2. Seharusnya pihak pos lebih menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang – Undang Nomor 38 Tahun 2008 Tentang Pos.

F. Daftar Pustaka **a. Buku**

- Agustina, Rosa, 2003, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pasca Sarjana FH UI, Jakarta
- Ahmad, Marzuki, 2007, *Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Media Indonesia, Jakarta
- Andi Hamzah, 2005, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia
- Ashshofa, Burhan, 1986, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta
- Asyhadie, Zaeni, 2007, *Hukum Kerja Hukum Ketenagakerjaan Bidang Hubungan Kerja*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit media, Jakarta
- J. Rachbini, Didik, 2002, *Ekonomi Politik, Paradigma dan Teori Pilihan Publik*, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Keraf, A. Sony, 1996, *Pasar Bebas, Keadilan dan Peranan Pemerintah*, Jakarta, Kanisius
- Kamil Ahmad, dan Fauzan, 2008, *Hukum Perlindungan dan Pengangkatan Anak di Indonesia*, PT.Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Marzuki, Peter Mahmud, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, kencana prenada media grub, Jakarta
- Miru, Ahmadi, 2011, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali, Jakarta
- Mochtar Kusumaatmada dan Arif Sidarta, 2000, *Pengantar Ilmu Hukum Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunya Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung
- Muhammad, Abdulkadir, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung

- Nasution, Bismar, 2004, *Mengkaji Ulang Hukum Sebagai Landasan Pembangunan Ekonomi*, Medan, Universitas Sumatera Utara
- Natadimaja, Harumiai, 2013, *Hukum Perdata Mengenai Hukum Perorangan dan Hukum Benda*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- N. H. T SIAHAAN, 2005, *Hukum Konsumen Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta
- Purwodarminto, WJS., 1959, *Kata dalam Bahasa*, Rajawali, Yogyakarta
- Samsul, Inosentius, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia
- Sidabalok, Janu, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung
- Subagyo, P. Joko, 2011 *Metode*
- Rosa Hernandes, 2002, *Package And Mail Delivery United States Of America*, Thomson Reuters Law.
- Dwan Bernard Gill, 2002, *Packages and mail issues United States Of America*, Thomson Reuters Law.
- Ardiana Hidayah, *Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Dari Perusahaan Persfektif Hukum Positif Di Indonesia*, Volume 6 No. 1, *Jurnal Ilmu Hukum*, Dosen Fakultas Hukum Universitas Palembang, 2016
- Todd F. Volyn, 1993, "Agreement Consummation In International Technology", *The Jurnal Of Law And Technology*, University Of Colombia.

c. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

b. Jurnal/Tesis/Skripsi/Kamus

- Yande Nasrullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Titipan Kilat (Studi Di Kantor Pos Mataram)*, *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Mataram, 2013.
- Junita Simamora, *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang*, *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, 2013.
- Zaenuddin, Dundin, *Modal sosial dalam pengembangan budaya sipil komunitas etnik: studi kasus di Kota Manado, Sulawesi Utara & Pekanbaru, Riau*, Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, ISBN 979-3673-69-9.