

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN PAKET PT
POS INDONESIA ATAS KEHILANGAN DOKUMEN
BERHARGA MILIK KONSUMEN
(Suatu Penelitian di PT Pos Indonesia Banda Aceh)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum**



Oleh

**Nama : Nuris Fitriani
NPM : 2001110110
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS HUKUM
BANDA ACEH**

2025

Telah disetujui

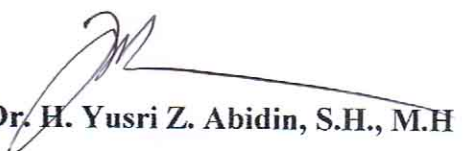
Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah
Aceh

Judul Skripsi

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN PAKET PT POS
INDONESIA ATAS KEHILANGAN DOKUMEN BERHARGA MILIK
KONSUMEN
(Suatu Penelitian di PT Pos Indonesia Banda Aceh)**

Banda Aceh, 29 Agustus 2024

Pembimbing


Dr. H. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H



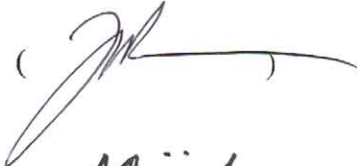

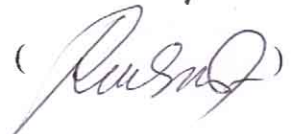
**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN PAKET PT POS
INDONESIA ATAS KEHILANGAN DOKUMEN BERTARIFA MILIK KONSUMEN
(Suatu Penelitian di PT Pos Indonesia Banda Aceh)**

Oleh

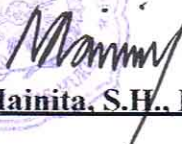
Nama Mahasiswa : NURIS FITRIANI
No.Mahasiswa : 2001110110
Program Studi : Ilmu Hukum Bagian
: Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji,
Pada Tanggal 24 Januari 2025
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

- | | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|---|
| 1. Ketua | : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes | () |
| 2. Sekretaris | : Trio Yusandy, S.H., M.Kn. | () |
| 3. Pembimbing/
Penguji I | : Dr. H. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H | () |
| 4. Penguji II | : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes | () |
| 5. Penguji III | : Rusnin, S.H., M.H | () |

Banda Aceh, 31 Januari 2025
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes

ABSTRAK

Nuris Fitriani, 2025 **TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN PAKET PT.POS INDONESIA ATAS KEHILANGAN DOKUMEN BERTARIFA MILIK KONSUMEN DI PT.POS INDONESIA BANDA ACEH (Suatu Penelitian di PT. Pos Indonesia Banda Aceh)**
(v.68) pp.,bibl.,app.

Dr.Yusri Z Abidin, S.H.,M.H

Pasal 28 dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos menyebutkan 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. Demikian pula dalam Pasal 4 angka 8 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Namun ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen tidak selalu dapat terwujud apabila terjadi kehilangan, kerusakan dan keterlambatan kiriman Paket Pos.

Tujuan penulisan ini untuk menjelaskan hak dan kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia, untuk menjelaskan tanggung jawab PT Pos Indonesia selaku penyelesaian terhadap konsumen dan untuk menjelaskan upaya dalam pemenuhan hak konsumen dalam hubungan dengan PT.Pos Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode *yuridis empiris*. Data diperoleh dari hasil menggunakan metode *yuridis empiris*. Data diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Data sekunder diperoleh dari kajian literatur dan data primer diperoleh dari studi lapangan melalui teknik wawancara dengan responden dan informan. Lokasi penelitian dipilih di Kantor Pos Kuta Alam Kota Banda Aceh. Data dianalisis melalui pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adapun tanggung jawab yang terjadi atas kerugian konsumen akibat kelalaian Pihak Pos, maka kantor Pos akan bertanggung jawab memberi ganti rugi kepada konsumen, namun pihak kantor Pos tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang konsumen apabila hal tersebut karena kesalahan konsumen itu sendiri. Upaya yang ditempuh oleh konsumen apabila mengalami kerugian adalah dengan mendatangi pihak kantor Pos untuk mendapatkan ganti rugi dengan membawa bukti-bukti yang diperlukan. Pada umumnya penyelesaian yang ditempuh secara damai melalui jalur musyawarah, tidak ada penyelesaian yang ditempuh melalui jalur pengadilan, hal ini karena prosesnya lama dan memerlukan biaya yang cukup besar.

Diharapkan kepada pihak Pos untuk mempertanggung jawabkan jika terjadi kehilangan dan keterlambatan barang milik konsumen jika kerugian konsumen akibat kesalahan Pihak Pos, dan kepada konsumen agar memenuhi kewajiban sebagai konsumen dan mengikuti standar operasional prosedur apabila mengirimkan barang melalui Pos.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN PAKET PT POS INDONESIA ATAS KEHILANGAN DOKUMEN BERTARIF MILIK KONSUME (Suatu penelitian di PT Pos Indonesia Banda ACEH)** dapat diselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada pangkuan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Selama penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan hambatan. Sehingga penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara materil maupun non materil. Oleh karena itu dengan kerendahan hati saya ucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan tiada hentinya dari awal penulisan hingga selesai.
2. Ibu Dr. Mainita S.H.,M.H.Kes, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang tulus dan ikhlas.

3. Ibu Siti Miralda Putri, S.H.,M.Kn., selaku dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan akademik dan nasehat-nasehat dalam menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Seluruh Bapak Dosen dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, yang telah memberikan layanan administrasi akademik dan non akademik selama perkuliahan.
6. Kepada sahabat angkatan 2020 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, yang tidak henti-henti mendorong dan memberika semangat.
7. Kepada pihak responden dan informan yang sudi kiranya memberikan waktu informasi beserta data dalam penelitian skripsi ini.

Ayahanda (alm) tercinta dan Ibunda tercinta yang telah membesarkan, serta mencurahkan kasih sayang dan telah memberikan cinta yang begitu besar dan senantiasa memanjatkan do'a sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. serta kepada diri sendiri yangtelah mampu kooperatif dalam mengerjakan tugas akhir ini meskipun keadaan sempat tidak berpihak tetapi selalu berusaha percaya diri, hingga dapat menyelesaikan tugas akhir. Terimakasih juga kepada pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. yang telah membantu dan memberikan motivasi sehingga dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan bagi yang membacanya. Disadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati diharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 17 Jan 2025

Penulis

Nuris Fitriani
NPM: 2001110110

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan.....	11
C. Metode Penelitian	11
D. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN JASA PT POS INDONESIA	
A. Pengiriman Paket Jasa PT Pos Indonesia	16
B. Tanggung Jawab Perusahaan Jasa PT Pos Indonesia.....	17
C. Perlindungan Konsumen Jasa PT Pos Indonesia.....	18
D. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	24
E. Penyelesaian Sengketa Konsumen	30
BAB III TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PT POS INDONESIA	
A. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pegguna Jasa PT Pos Indonesia	39
B. Tanggung Jawab PT Pos Indonesia Selaku Penyelesaian Terhadap Konsumen Pengguna Jasa PT Pos Indonesia	45
C. Upaya Dalam Pemenuhan Hak Konsumen dan Hubungan dengan PT Pos Indonesia	53
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sektor pelayanan teknologi jasa kurir di Indonesia terus berkembang mengikuti zaman, hal ini ditanggapi PT Pos Indonesia (Persero). Pertumbuhan dan perkembangan industri dibidang teknologi jasa kurir di Indonesia tersebut tidak terlepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa pelayanan yang terus berkembang mengikuti zaman. Kebutuhan akan terus meningkat seiring dengan semakin banyaknya kebutuhan pengiriman barang maupun surat berharga.

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan tidak dapat dihindari berdampak pada kondisi ekonomi, sosial, politik dan bidang-bidang lainnya dalam masyarakat, tidak terkecuali bidang jasa pengiriman barang maupun surat berharga. Semakin majunya teknologi yang ada, memberi kesempatan bagi masyarakat untuk mempermudah segala kegiatan sehari-hari. Dalam bidang transportasi pengiriman barang maupun surat berharga, untuk meningkatkan kemudahan pembayaran dan pelayanan perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) dapat melakukan pembayaran secara tunai atau menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi, baik dilakukan secara mandiri atau bekerjasama dengan perusahaan atau lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi.

Banyaknya konsumen yang membutuhkan jasa pengiriman barang. dalam melaksanakan kewajibannya, PT Pos Indonesia berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. akan tetapi dalam kenyataannya

tetap ada pelaksanaan pelayanan Pos yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Semakin banyaknya konsumen yang mengirim barang semakin besar juga kemungkinan terjadinya permasalahan didalamnya, seperti kehilangan dan kerusakan barang, dan ketika permasalahan itu terjadi apa dan bagaimana sebenarnya bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh jasa pengiriman PT Pos Indonesia kepada konsumen. Pada penelitian sebelumnya, bentuk tanggung jawab PT Pos Indonesia sudah sesuai dengan Undang-undang perlindungan konsumen dan Undang-undang Pos yang mengharuskan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya kepada konsumen akibat keterlambatan, kerusakan dan atas kehilangan dokumen berharga milik konsumen.

Penelitian lainnya mengungkapkan akibat hukum bagi pihak PT Pos Indonesia yaitu mendapatkan komplain dan harus membayar ganti rugi dan diberikan tenggang waktu untuk melaksanakan kewajibannya agar dokumen dikirim segera. Prosedur ganti rugi adalah dengan mengajukan kepada pihak asuransi dan nominal pengantian berdasarkan ketentuan PT Pos Indonesia Pusat. Di dalam peraturan Perundang-undangan sudah diatur mengenai bagaimana dan seberapa jauh tanggung jawab dari para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Seperti di dalam Undang-undang Pos Pasal 28 dan Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 dan 7.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 28 dan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos itu sendiri dan Ketentuan Pasal 1 angka (1, dan 2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan Perlindungan Konsumen adalah segala upaya hukum menjamin adanya kepastian hukum yang memberi perlindungan kepada konsumen. Dan Pasal 1 angka (2) yang menyebutkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan. Keterkaitan dengan Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 definisi perlindungan konsumen meliputi seluruh upaya untuk memastikan kepastian hukum demi memberikan perlindungan kepada konsumen.¹

Di dalam Undang-undang Tentang Pos Pasal 28 dan Undang-undang Pos Nomor 38 Tahun 2009 yang berbunyi, pengguna layanan Pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

- a. Kehilangan kiriman;
- b. Kerusakan isi paket;
- c. Keterlambatan kiriman; atau
- d. Ketidak sesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Dan Undang-undang Pos Nomor 38 Tahun 2009 yang berbunyi;

- (1) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 berwenang:

¹ Nira Relies Rianti, *Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam hal terjadinya ditinjau dari Undang-Undang RI No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Megister Hukum Udayana Vol.6 No.4 Desember 2017, h.522

- a. Melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan, pengaduan, dan/atau keterangan tentang terjadinya tindak pidana dibidang Pos;
- b. Memanggil orang untuk didengar keterangannya sebagai saksi dan/atau tersangka tindak pidana dibidang Pos;
- c. Melakukan penggeledahan, penyegelan, dan/atau penyitaan alat yang digunakan untuk melakukan tindak pidana dibidang Pos;
- d. Melakukan pemeriksaan tempat terjadinya tindak pidana dan tempat lain yang diduga terdapat barang bukti tindak pidana dibidang Pos;
- e. Melakukan penyitaan barang bukti tindak pidana dibidang Pos;
- f. Meminta keterangan dan barang bukti dari orang dan/atau badan hukum atas terjadinya tindak pidana dibidang Pos;
- g. Mendatangkan ahli yang diperlukan untuk penyidikan tindak pidana dibidang Pos;
- h. Membuat dan menandatangani berita acara pemeriksaan perkara tindak pidana dibidang Pos; dan
- i. Menghentikan penyidikan apabila tidak terdapat cukup bukti terjadinya tindak pidana dibidang Pos;

Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada penuntut umum melalui pejabat penyidik kepolisian Negara Republik Indonesia.

Di dalam Pasal 4 tentang hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-undangan lainnya.

Pasal 7 kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang, jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku, memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat, memberi

kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tujuan perusahaan ini akan terwujud salah satunya dengan mengedepankan kepuasan konsumen dengan memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. Salah satu diantaranya adalah PT Pos Indonesia. PT Pos Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berusaha mempertahankan kepercayaan dan pelayanan baik terhadap pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna jasa Pos. PT Pos Indonesia (Persero) sekarang melayani berbagai jasa pembayaran gaji, transfer uang, pembayaran baik berupa telepon pasca bayar, rekening listrik, rekening PDAM, rekening internet, rekening telepon hingga cicilan kredit rumah atau motor. Jadi PT Pos Indonesia tersebut bertindak atas nama konsumen dan mewakili konsumennya terhadap pihak pengangkut dalam melaksanakan pengiriman barang, dan konsumennya berkewajiban untuk membayar biaya jasa kepada ekspediter.

Di dalam peraturan Perundang-undangan sudah di atur mengenai bagaimana dan seberapa jauh tanggung jawab dari para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Seperti di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 dan Undang-undang PT Pos Indonesia (Persero) Pasal 28. Tanggung jawab menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Bertanggung jawab merupakan kewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala

sesuatunya dan menanggung akibatnya. Menurut Peter Salim, pengertian tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi tiga dalam arti *accountability*, *responsibility*, dan *liability*.

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen termasuk konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia sudah sangat jelas, namun permasalahan keterlambatan, kerusakan, maupun kehilangan masih sering terjadi. Keramahan driver PT Pos Indonesia, maupun kemampuan driver dalam melayani dan mengantar pengiriman dokumen berharga konsumen menunjukkan bahwa perusahaan belum mampu sepenuhnya menyelenggarakan pelayanan jasa pengiriman dokumen berharga milik konsumen yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen serta peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Terbukti pada adanya pengaduan konsumen atas hilangnya surat berharga milik konsumen, layanan jasa yang terjadi pada PT Pos Indonesia yang telah terjadi pengaduan mengenai kehilangan surat berharga milik konsumen.² Pelayanan umum di masa kini merupakan kebutuhan tambahan yang peranya sangat penting dalam masyarakat karena dapat meringankan masyarakat serta membantu pembangunan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1994.

Pelayanan umum (*public service*) memang sarat dengan berbagai masalah, apa lagi jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit

² Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2006. Hlm. 153.

maupun nonprofit. Sedemikian luas jangkauannya sehingga tidak mudah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan PT Pos Indonesia. Adanya perbedaan persepsi itu memang wajar sebagai konsekuensi sudut pandang yang berbeda-beda, namun bukannya tidak dapat dipertemukan persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seorang terhadap suatu hal.

Perlindungan konsumen, perlindungan berasal dari kata dasar lindung yang berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi.³ Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen.

Melihat gambaran diatas, sangat diperlukan tanggung jawab penyedia jasa PT Pos Indonesia terhadap keamanan dan/atau atas Kehilangan Dokumen Berharga Milik Konsumen. Perlindungan hukum merupakan segala bentuk upaya pengayoman terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak asasi manusia di bidang hukum. Prinsip perlindungan hukum bersumber pada pancasila dan konsep negara hukum sebagai sarana perlindungan hukum. Dan di dalam konsep negara hukum sebagai sarana

³ Hasan Alwi, *Kamus Besar Indonesia. Edisi 4*. Jakarta, Penerbit Balai Pustaka, 2012. hlm. 354.

perlindungan hukum ada dua bentuk, yaitu sarana perlindungan hukum preventif dan represif.⁴

Asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan keselamatan dan kepastian hukum antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:

1. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (Pasal 3 huruf c);
2. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (Pasal 3 huruf d);
3. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (Pasal 3 huruf e).

Pengertian pelaku usaha, dalam Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan

⁴ Nasution Az, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Penerbit Diadit Media, Jakarta, 2024, hlm. 61.

atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha yang dimaksudkan pada Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya membatasi produsen hanya sebagai pabrikan saja, tetapi juga perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan ekonomi, termasuk pedagang distributor (dan jaringannya), serta termasuk juga korporasi, badan usaha milik negara (BUMN), koperasi, importer dan lain-lain.⁵

Berdasarkan permasalahan di atas, maka menarik untuk dikaji dan dianalisis lebih dalam mengenai tanggung jawab pelaku usaha PT Pos Indonesia terhadap konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia Banda Aceh dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hak dan kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia
2. Bagaimana tanggung jawab PT Pos Indonesia selaku penyelesaian terhadap konsumen
3. Apa upaya dalam pemenuhan hak konsumen dan hubungan dengan PT Pos Indonesia

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 41.

B. RUANG LINGKUP DAN TUJUAN PENELITIAN

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini bertujuan untuk memberikan batasan dan kejelasan mengenai objek yang menjadi fokus penelitian dalam penulisan ini serta untuk menghindari perluasan permasalahan yang akan dikaji agar penelitian ini lebih mengarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang diteliti serta tujuan yang dicapai, maka penulis melakukan pembatasan kajian ini hanya pada tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman dokumen berharga milik konsumen di PT Pos Indonesia Banda Aceh.

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan hak dan kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia
2. Untuk menjelaskan tanggung jawab PT Pos Indonesia selaku penyelesaian terhadap konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia
3. Untuk menjelaskan upaya dalam pemenuhan hak konsumen dan hubungan dengan PT Pos Indonesia

C. Metode Penelitian

1. Definisi Operasional Variabel

- a. Tanggung jawab adalah kewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawaban dan

menanggung akibatnya sebagai perwujudan kesadaran atas kewajibannya.

- b. Pelaku usaha adalah setiap orang-perorang 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 maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
- c. Konsumen adalah pemakai barang hasil produksi dan juga bisa berarti sebagai pemakai jasa. Merujuk pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁶
- d. Pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa pengiriman barang dan/atau surat berharga.
- e. PT Pos Indonesia adalah salah satu bentuk dari pelayanan umum di masa kini merupakan kebutuhan tambahan yang peranya sangat penting dalam masyarakat karena dapat meringankan masyarakat serta membantu pembangunan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur dalam era demokrasi ekonomi

⁶ Dwi Ayuningtyas. 2013. *"Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan: Kebijakan Deviden dan Kesempatan Investasi Sebagai Variabel Antara"*. Jurnal.STIESIA. Surabaya.

berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan diambil dikantor Pos Kuta Alam, Kota Banda Aceh

b. Populasi Penelitian

Populasi dalam melakukan penelitian ini adalah pegawai yang ada dikantor Pos Kuta Alam, Masyarakat pengguna jasa PT.Pos

3. Cara Pengambilan Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti.⁷ Dalam penelitian ini digunakan *metode purposive* sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu dari keseluruhan populasi akan diambil beberapa sampel yang dianggap mewakili untuk menjawab persoalan. Sampel penelitian ini terdiri dari responden dan informan yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Responden

- 1) Kepala Bagian Pemasaran PT Pos Indonesia Banda Aceh
- 2) Konsumen Pengguna jasa PT Pos Indonesia 4 (empat) orang

b. Informan

- 1) Ketua Lembaga Perlindungan Konsumen Kota Banda Aceh

⁷ Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010). hal. 174.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan yang dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder yaitu dengan cara mempelajari literatur (buku-buku), teori-teori, dan Perundang-undangan yang berhubungan dengan kasus-kasus yang ada.

b. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan (*field research*) ditempuh dengan dua cara, yaitu melakukan observasi dengan cara pengamatan langsung pada objek penelitian dan wawancara langsung dengan responden dan informan serta pihak-pihak lain yang dapat memberikan informasi terkait penelitian ini.⁸

5. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul kemudian dianalisis untuk dapat menentukan hasil dari penelitian yang telah dilakukan selama ini. Analisis data adalah “Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, catatan lapangan dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unik-unik, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri (peneliti) maupun orang lain”.

⁸ Soejono, Sekanto dan Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010), hal. 229.

D. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan skripsi ini dan tujuan yang akan dibahas dari bab ke bab maka skripsi ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan yang berisikan mengenai Latar Belakang Masalah, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

Bab II yaitu Pertanggung Jawaban dan Perlindungan Konsumen yang terdiri dari Pengertian Pertanggung Jawaban, Tinjauan Umum Tentang Konsumen, Hak-Hak Konsumen dan Kewajiban Pelaku Usaha, Atas Pengiriman Paket PT Pos Indonesia Atas Kehilangan Dokumen Berharga Milik Konsumen, Penyelesaian Sengketa Konsumen

Bab III Pertanggung Jawaban dan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengiriman Paket PT Pos Indonesia Atas Kehilangan Dokumen Berharga Milik Konsumen.

Bab IV yaitu bab Penutup yang didalamnya berisikan Kesimpulan dan Saran.

BAB II

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN JASA PT POS INDONESIA

A. Pengiriman Paket, Jasa PT Pos Indonesia

Pelayanan jasa pengiriman paket pos pada PT Pos Indonesia sudah menunjukkan kategori baik, namun masih ada sebagian kecil yang dianggap belum optimal. Dalam pelaksanaan memberikan pelayanan jasa, PT Pos Indonesia mempunyai penentuan pemberian pelayanan jasa ada kriteria yang harus dipenuhi yaitu:

1. Keandalan (Realibity), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat
2. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu
3. Kepastian (Assurance), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan
4. Empati (Empathy), yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan
5. Wujud (Tangibles), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

PT. Pos Indonesia dalam pelaksanaan jasa pengiriman paket pos mengalami hambatan yang menjadi kendala dalam proses pelayanan pengiriman paket pos, yang menjadi faktor penghambatan pelayanan yaitu, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya komunikasi dan ketergantungan kepada pihak lain.

B. Tanggung Jawab Perusahaan PT Pos Indonesia

Tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya atau suatu akibat dan konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika dan moral dalam melakukan suatu perbuatan. PT Pos Indonesia merupakan badan usaha milik negara yang bekerja pada sektor pelayanan jasa yakni layanan jasa pengiriman barang dan layanan jasa keuangan, maka peran PT Pos Indonesia sangat penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat dalam urusan layanan jasa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris serta jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian yaitu pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus dan pendekatan fakta. Hasil dari penelitian ini diketahui bentuk tanggung jawab PT Pos Indonesia sudah sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Pos yang mengharuskan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya kepada konsumen akibat hilangnya surat berharga konsumen. Upaya pencegahan timbulnya kerugian konsumen akibat kehilangan surat berharga konsumen layanan jasa Pos Indonesia dimulai dari proses pola operasional yang terdiri dari *collecting*, *processing*, *transporting*, dan *delivery*.

Tanggung jawab menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Bertanggung jawab merupakan kewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya dan menanggung akibatnya.

Menurut Peter Salim, pengertian tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi tiga dalam arti *accountability*, *responsibility*, dan *liability*. Pengaturan

mengenai Undang-undang Pos Pasal 28 dan Undang-undang Perlindungan Konsumen termasuk konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia sudah sangat jelas, namun permasalahan kehilangan, keterlambatan maupun kerusakan masih sering terjadi, untuk itu dibuatlah Undang-undang Pos Pasal 28 dan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dapat melindungi hak-hak konsumen.

C. Perlindungan Konsumen Jasa PT Pos Indonesia

1. Pengertian Konsumen

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, *consumer* (Inggris), dan *consumenten* (Belanda). Menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition* konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.⁹

Pengertian konsumen secara otentik telah dirumuskan didalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2 Undang-undang No.8 Tahun 1999. Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, jelaslah bahwa adanya Undang-undang ini untuk melindungi kita sebagai konsumen karena selama ini konsumen amat lemah posisinya. Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli. Bahkan, jika disimak secara cermat pengertian

⁹ M. Marwan dan Jimmy. P,2009, *Kamus Hukum*, Surabaya: Reality Publisher, 2009. hal.378

konsumen sebagaimana didalam Pasal 1 angka 2 UUPK, didalamnya tidak ada disebut kata pembeli.¹⁰

Konsumen secara harfiah berarti “seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa”, atau “seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” juga “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu sejumlah barang”, adapula yang memberikan arti lain yaitu konsumen adalah “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa dalam berbagai Perundang-undangan Negara”.¹¹

Konsumen diartikan tidak hanya pada individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Adapun yang menarik disini, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual-beli sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli. Rumusan-rumusan berbagai ketentuan itu menunjukkan sangat beragamnya pengertian konsumen, masing-masing ketentuan memiliki kelebihan dan kekurangan. Tampak nya pelakuan hukum yang lebih bersifat mengatur dengan diimbahi perlindungan tersebut, merupakan pertimbangan tentang perlunya pembedaan dari konsumen itu. Pada umumnya, diperoleh dipasar-pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan didalam rumah tangga masyarakat.¹²

Menurut ketentuan yang terdapat dalam pengaturan dalam perlindungan konsumen ada lima asas perlindungan konsumen yang ditetapkan UUPK (Pasal

¹⁰ *Ibid.*, hal. 24

¹¹ Sri Handayani. 2012. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*. Jurnal Non Eksakta (Volume 4 Nomor 1), hal. 2.

¹² *Ibid.*

2) yaitu 4 “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”

Asas-asas tersebut meliputi yakni:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

Keseimbangan perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen menampakkan fungsi hukum yang menurut Pound Rescoe sebagai sarana pengendalian hidup bermasyarakat dengan menyeimbangkan kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat atau dengan kata lain sebagai sarana control sosial, keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dan adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak.¹³

Menurut Bellefroid, secara umum hubungan-hubungan hukum baik yang bersifat public maupun privat dilandaskan pada prinsip-prinsip atau asas kebebasan, persamaan dan solidaritas, dengan prinsip atau asas kebebasan, subjek hukum bebas melakukan apa yang diinginkannya dengan dibatasi oleh keinginan orang lain dan memelihara akan ketertiban sosial.¹⁴

Apabila dalam prinsip atau asas kebebasan menonjol adalah hak, maka didalam prinsip atau asas solidaritas yang menonjol adalah kewajiban, dan seakan-akan setiap individu sepakat untuk tetap mempertahankan kehidupan bermasyarakat yang merupakan modus survival bagi manusia, melalui prinsip atau asas solidaritas dikembangkan kemungkinan Negara mencampuri urusan yang sebenarnya bersifat privat dengan alasan tetap terpeliharanya kehidupan bersama. Dalam hubungan ini kepentingan pemerintah sebagaimana dimaksudkan dalam asas keseimbangan diatas, yang sekaligus sebagai karakteristik dan apa yang dikenal dalam kajian hukum ekonomi.

¹³ Pound, Roscoe. *Pengantar Filsafat Hukum*, terj. Mohamad Radjab. (Jakarta: PT. Bhratara Niaga Media, 1996), hal.66.

¹⁴ Bellefroid, J.H.P. *Inleiding tot de rechts wetenschap, dikutip dari I Gede A.BWiranata, Hukum Adat Indonesia Perkembangan Dari Masa ke Masa*, (Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005), hal. 24.

Asas-asas perlindungan tersebut diatas, dipadankan dengan tujuan perlindungan konsumen Pasal 3 UUPK menetapkan 6 tujuan perlindungan konsumen, yakni:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
6. Meningkatkan kualitas barang/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Setiap orang pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang dan/atau jasa tertentu. Keadaan universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya kelemahan pada konsumen, sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Oleh karena itu,

secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang bersifat universal.¹⁵

Pengertian konsumen dapat dibagi sebanyak 3 (tiga) macam, yakni:

1. Konsumen secara umum adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).¹⁶

Dari pengertian diatas terlihat bahwa ada perbedaan antara konsumen sebagai orang atau pribadi dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan konsumen tersebut menggunakan barang untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual atau diproduksi lagi).¹⁷

¹⁵ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung, Mandar Maju, 2000), hal. 23.

¹⁶ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Daya Widya, 1999), hal. 13.

¹⁷ Az. Nasution, 1994, *Hukum dan Konsumen Indonesia*, Cetakan ke-1, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, hal. 9. (Selanjutnya disebut Az. Nasution II).

D. Hak dan Kewajiban Konsumen

1. Hak-hak Konsumen

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha sebagai keseimbangan atas hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para-pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau 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 tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah dari pada barang yang

serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Hak-hak pelaku usaha juga dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian akibat cacat barang yang timbul dikemudian hari pada produk (Pasal 27 UUPK), yaitu apabila:

- a. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
- b. Cacat timbul dikemudian hari;
- c. Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
- d. Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;
- e. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

Hak merupakan sesuatu yang patut diterima setelah melakukan suatu hal atau kewajiban tertentu, dimana apabila setelah melakukan kewajiban namun hak tidak diberikan, maka boleh dituntut secara paksa agar hak tersebut diberikan. Sebelum diberikan, maka boleh dituntut secara paksa agar hak tersebut diberikan. Sebelum memperoleh hak, ada suatu perbuatan yang harus dilakukan terlebih dahulu, yang dinamakan dengan kewajiban. Kewajiban merupakan suatu yang harus atau wajib dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh hak.

Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar masyarakat bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya apabila terjadi suatu tindakan yang tidak adil terhadapnya, maka secara spontan ia akan dapat menyadari hal tersebut lalu segera mengambil tindakan untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya akan berdiam diri

ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha. Instrumen peraturan nasional yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen ialah UUPK.

Adapun hak-hak konsumen sebagaimana dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan mengkonsumsi 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 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 mendapat 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;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-

undangan lainnya.

2. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi 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 memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban adalah suatu yang harus dilaksanakan oleh mereka yang mengembangkannya, dalam hal ini kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum pengikatan. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 1338 Ayat 3 BW. Usaha itu, dalam menjamin terciptanya upaya perlindungan konsumen yang efektif maka, Undang-undang Perlindungan Konsumen secara eksplisit menentukan dalam Bab III Pasal 7 terkait Kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik diatur dalam Pasal 1338 Ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut dengan KUH Perdata), bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Sedangkan *arrest* H.R. di negeri Belanda memberikan peranan tinggi terhadap itikad baik dalam tahap perjanjian, bahkan kesempatan ditempatkan di bawah asas itikad baik, bukan lagi pada teori kehendak. Begitu pentingnya itikad baik tersebut, sehingga dalam perundingan atau perjanjian antara parapihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain. Bagi masing-masing calon pihak dalam perjanjian terdapat suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum

menandatangani kontrak, atau masing-masing pihak harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup kontrak yang berkaitan dengan itikad baik.¹⁸

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak konsumen melakukan transaksi dengan produsen.¹⁹

Kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan merugikan konsumen.

¹⁸ Ahmad Miru, Sutarman Yudo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 54.

¹⁹ Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hal. 50.

E. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 23 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha, dan menyelesaikan penyelesaian yang timbul melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), selain melalui Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen yang terdiri dari empat Pasal, yang dimulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48, yaitu:²⁰

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan. Walaupun demikian, hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan shock therapy bagi pelaku usaha yang nakal, karena putusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.

²⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2023, hlm. 72.

2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan. Walaupun demikian, hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan shock therapy bagi pelaku usaha yang nakal, karena putusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.
3. Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), membedakan jenis gugatan yang dapat diajukan ke BPSK berdasarkan persona stand in judicio. Rumusan Pasal 46 Ayat (1) yang menyatakan setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. 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;
 - d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Salah satu masalah yang mendasar dari Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) adalah ketentuan

mengenai penyelesaian sengketa konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Pasal 45 Ayat (1) UUPK memberikan dua pilihan yaitu menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.²¹

Apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar peradilan menurut Pasal 52 UUPK adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dengan cara melalui mediasi, arbitrase dan konsiliasi. Gugatan yang sudah diajukan ke BPSK harus ditindak lanjuti oleh BPSK, dan BPSK wajib memberikan putusan. Putusan tersebut berdasarkan Pasal 56 Ayat (2) UUPK bersifat final dan mengikat, dengan kata lain tidak dapat dilakukan banding dan kasasi. Akan tetapi berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UUPK terhadap putusan tersebut dapat dimintakan upaya hukum (keberatan) ke Pengadilan Negeri.

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur non litigasi (tidak melalui pengadilan). Penyelesaian, melalui lembaga litigasi dianggap kurang efisien baik waktu, biaya, maupun tenaga, sehingga penyelesaian melalui lembaga non litigasi banyak dipilih oleh masyarakat dalam menyelesaikan sengketa yang dimaksud. Meskipun demikian pengadilan

²¹ Hj. Muskitab, S.H.,M.H, *Analisis mengenai cara penyelesaian sengketa konsumen*, Dosen Fakultas Hukum Universitas Jambi.

juga tetap akan menjadi muara terakhir bila ditingkat nonlitigasi tidak menemui kesepakatan.²²

Pasal 45 Ayat (4) UUPK membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi dua (2) bagian, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan
 - a. Penyelesaian sengketa konsumen secara damai

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 43 Ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Bahkan dalam penjelasan Pasal tersebut dikemukakan bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dalam penyelesaian Pasal 45 Ayat (2) UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang Justru harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.

²² Aries Kurniawan, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kompas 6 Agustus 2008, hal. 3.

- b. Penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen/BPSK dengan menggunakan mekanisme alternatif dispute resolution, yaitu mediasi, arbitrase dan konsiliasi

Pemerintah membentuk suatu badan baru, yaitu badan penyelesaian sengketa konsumen/BPSK, untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena Undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja BPSK wajib memberikan putusannya (Pasal 55 UUPK). Mudah karena prosedur administrative dan prosedur pengambilan keputusan yang sangat sederhana, murah karena biaya perkara yang terjangkau.²³

Faktor penting yang berkaitan dengan pelaksanaan sengketa di luar pengadilan juga mempunyai kadar yang berbeda-beda, yaitu:

1. Apakah antisipasi dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan wajib dilakukan oleh para pihak atau hanya bersifat suka rela;
2. Apakah putusan dibuat para pihak sendiri atau pihak ketiga;
3. Apakah prosedur yang digunakan bersifat formal atau tidak formal;
4. Apakah para pihak dapat diwakili oleh pengacaranya atau para pihak sendiri yang tampil;
5. Apakah dasar untuk menjatuhkan putusan adalah aturan hukum atau adakriteria lain;

²³ Yusuf Shofie dan Somi Awan. *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK*, Piramedia, 2004. Jakarta, hal. 2.

6. Apakah putusan dapat dieksekusi secara hukum atau tidak.

Selanjutnya, dikemukakan bahwa tidak semua model penyelesaian sengketa di luar pengadilan/alternatif baik untuk para pihak yang bersengketa. Suatu penyelesaian sengketa alternatif yang baik setidaknya haruslah memenuhi/prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Haruslah efisien dari segi waktu;
2. Haruslah hemat biaya;
3. Haruslah dapat diakses oleh para pihak, misalnya tempatnya tidak terlalu jauh;
4. Haruslah melindungi hak-hak para pihak yang bersengketa;
5. Haruslah dapat menghasilkan putusan yang adil dan jujur, Badan atau orang yang menyelesaikan sengketa haruslah terpercaya di masyarakat dan para pihak yang bersengketa;
6. Putusannya harus final dan mengikat;
7. Putusannya haruslah dapat, bahkan mudah dieksekusi, putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas dimana penyelesaian sengketa dilaksanakan.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Juncto No. 350/MPP/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal.

1. Persidangan dengan cara konsiliasi dan mediasi

Persidangan dengan cara konsiliasi atau mediasi pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak ketiga yang tidak memihak (imparsial) bekerja sama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen. Dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, dalam mediasi ini, mediator bertindak lebih aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. (Pasal 1 angka 10 Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa).

Peran majelis BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi secara deskripsi, meliputi tugas sebagai berikut:

1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
2. Memanggil saksi dan saksi ahli apabila diperlukan;
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang

bersengketa;

4. Secara aktif mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa;
5. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan Perundang-undangan di bidang Perlindungan Konsumen.

2. Persidangan dengan cara Arbitrase

Arbitrase adalah suatu bentuk adjudikasi privat. Di dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999, Pengertian Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa, adalah bentuk alternatif paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi. Dalam proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase yang cenderung lebih informal dan lebih sederhana dibandingkan proses litigasi, prosedurnya tidak kaku dan lebih dapat menyesuaikan, serta tidak sering mengalami penundaan. Bila dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, maka lembaga arbitrase mempunyai beberapa kelebihan antara lain:

- a. Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak
- b. Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal

procedural dan administrative

- c. Para pihak dapat memilih arbitase yang menurut keyakinannya mempunyai pengetahuan, pengalaman serta latar belakang yang cukup mengenai masalah yang disengketakan, jujur dan adil
- d. Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya serta proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase.
- e. Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dan dengan melalui tata cara yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitor yang telah dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua Pasal 32 keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

BAB III
TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA PT POS INDONESIA

A. Hak dan kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan tidak dapat dihindari berdampak pada kondisi ekonomi, sosial, politik dan bidang-bidang lainnya dalam masyarakat, tidak terkecuali bidang jasa pengiriman barang maupun surat berharga. Semakin majunya teknologi yang ada, memberi kesempatan bagi masyarakat untuk mempermudah segala kegiatan sehari-hari. dalam bidang transportasi pengiriman barang maupun surat berharga, untuk meningkatkan kemudahan pembayaran dan pelayanan perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) dapat melakukan pembayaran secara tunai atau menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi, baik dilakukan secara mandiri atau bekerjasama dengan perusahaan atau lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi.

Tanggung jawab 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 pada pengiriman atau penerimaan ataupun pihak

ketiga yang timbul akibat penyelenggaraan pengangkutan menurut Undang-undang atau perjanjian pengangkutan.

Pengiriman Pos pada pengangkutan barang biasanya mengirimkan barang berbagai paket, ada yang banyak dan sedikit maupun barang mudah pecah dan barang yang tidak mudah pecah. Pengangkutan dalam arti luas erat hubungannya dengan tanggung jawab pengangkut apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian. Dalam melakukan pengiriman, pengguna layanan jasa Pos, tidak terlepas dari hambatan dan kendala bagi layanan jasa Pos sendiri yang mengakibatkan kehilangan atau kerusakan pada barang milik konsumen tersebut. Hal ini terjadi dikarenakan adanya faktor manusia, alam dan lingkungan. Masalah mengenai hilang dan/atau rusaknya barang kiriman sangat sering terjadi dan menjadi sangat menarik karena banyaknya dijumpai kasus-kasus tentang hilang dan/atau rusaknya barang kiriman tersebut dan menimbulkan berbagai masalah di lingkungan sehari-hari yang dapat merugikan konsumen.

Kehilangan dan keterlambatan memang sering terjadi pada saat sekarang ini, dan banyak keluhan-keluhan dari berbagai konsumen karena kehilangan dan keterlambatan, hal ini tentunya menurunkan kepercayaan masyarakat kepada jasa kantor Pos karena kehilangan dan keterlambatan, karena barang tersebut juga tidak tahu siapa yang menghilangkan karena sebelum barang sampai ke tangan konsumen banyak beberapa tahap yang harus dilalui.

Dalam pertanggung jawaban kehilangan dan keterlambatan memang sering terjadi, banyak faktor yang mengakitkannya salah satunya adalah karena jadwal penerbangan atau lama pembongkaran barang oleh sebab itu sering terjadi kehilangan dan keterlambatan bisa terjadi dan banyak sekali kasus yang sudah terjadi. Kehilangan dan keterlambatan tidak sesuai dengan perjanjian sewaktu pengiriman barang tersebut, sebagai konsumen banyak sekali terjadi kekecewaan bagi masyarakat karena mereka menganggap mereka telah dirugikan karena menunggu barang tersebut tidak sampai ke tangan konsumen.

Kekecewaan yang sering dirasakan oleh konsumen jika pengiriman dokumen berharga milik konsumen hilang karena konsumen merasa dirugikan karena tidak sesuai dengan perjanjian operator pengiriman barang dengan barang sampai ke tangan konsumen, entah kesalahan dari pengiriman atau kesalahan jasa pengiriman barang, hal tersebut tentunya berkaitan antara satu dengan yang lainnya.

Kehilangan dan keterlambatan kiriman dapat terjadi kepada siapa saja, karena kehilangan dan keterlambatan barang ini menjadi salah satu hambatan bagi konsumen untuk bisa menerima pengiriman tersebut, apalagi pada saat pandemic korona penerbangan terkadang menjadi terhambat karena masa pandemic korona, banyak masyarakat yang kehilangan dan terlambat menerima pengiriman karena jadwal penerbangan yang sering dihentikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen mengatakan bahwa selama pandemik terjadi hilangnya pengiriman. Mungkin hal ini disebabkan banyak faktor diantaranya adalah karena masa korona sehingga kami sebagai

konsumen kurang puas dengan pelayanan yang ada di kantor Pos, sehingga ada konsumen yang membatalkan pengiriman tersebut.²⁴

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa ada beberapa konsumen merasa dirugikan atas hilangnya dokumen berharga milik konsumen, tidak tahu faktor penyebabnya kenapa, sehingga konsumen kurang puas dengan pelayanan yang ada di kantor Pos karena kiriman yang dikirim tidak kunjung sampai.

Pos saat ini masih memiliki keunggulan dari jasa-jasa serupa yang menyelenggarakannya. Banyaknya konsumen yang menggunakan jasa Pos ini di karenakan jasa Pos lebih murah biayanya, dibandingkan dengan jasa pengiriman lainnya, sehingga meskipun banyak sekali jasa-jasa baru yang bermunculan namun jasa Pos masih diminati masyarakat.²⁵

Sudah sewajarnya jasa yang diselenggarakan oleh pihak Pos harus melindungi konsumen pengguna jasanya, sebagaimana dalam Pasal 2 Undang-undang Pos Nomor 38 Tahun 2002 tentang Pos menyebutkan Pos diselenggarakan berdasarkan asas :

1. Kemanfaatan;
2. Keadilan;
3. Kepastian hukum
4. Persatuan;
5. Kebangsaan;

²⁴ Fatimah, *Hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia*, Tanggal 07 November 2024.

²⁵ Mila, *Hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia*, Tanggal 08 November 2024.

6. Kesejahteraan;
7. Keamanan dan keselamatan;
8. Kerahasiaan;
9. Perlindungan;
10. Kemandirian dan kemitraan.

Kehilangan, keterlambatan dan kerusakan saat sekarang ini memang menjadi masalah bagi konsumen karena barang yang dikirim ataupun yang dipesan sampainya terlalu lama dan ada yang sampai hilang sehingga membuat konsumen merasa marah dengan hal tersebut dan terkadang konsumen ada yang membatalkan pesannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak kantor pos mengatakan bahwa kantor pos bertanggung jawab ketika barang konsumen terjadi kerusakan atau hilang ini menjadi tanggung jawab pihak Pos, bukan tidak bertanggung jawab, tetapi jika memang terjadi kehilangan ataupun kerusakan barang ketika dari pihak usaha maka pihak Pos tidak bertanggung jawab lagi atas kerusakan barang tersebut, Kantor Pos bertanggung jawab ketika barang sampai ke pihak Pos setelah itu terjadi kehilangan dan kerusakan barang, maka pihak Pos akan bertanggung jawab atas barang tersebut.²⁶

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dijabarkan bahwa kantor Pos akan bertanggung jawab ketika terjadi kerusakan atau kehilangan ketika barang tersebut berada di Pos, jika barang tersebut terjadi kerusakan di luar Pos itu bukan tanggung jawab pihak Pos. Kehilangan dan kerusakan barang memang menjadi masalah besar bagi masyarakat yang kehilangan dan kerusakan

²⁶ Afrijal, *Hasil wawancara dengan pihak Kantor PT Pos Indonesia*, Tanggal 08 November 2024.

barang, tentunya ini menjadi masalah yang cukup besar bagi konsumen yang mengirim dan memesan barang, karena pihak Pos tidak menepati janjinya karena sering terjadi kehilangan kiriman dan keterlambatan kiriman. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen mengatakan bahwa pertanggung jawaban pihak Pos terhadap konsumen jika terjadi keterlambatan barang adalah dengan mengganti jumlah kerusakan barang dengan mengembalikan uang kepada konsumen itu jika terbukti pihak Pos yang merusak barang tersebut, tetapi jika pihak Pos mengatakan tidak bertanggung jawab atas kerusakan tersebut karena tidak ada bukti siapa yang merusak barang tersebut, maka konsumen harus menanggung resikonya.²⁷

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dilihat bahwa tanggung jawab pihak Pos terhadap konsumen adalah, jika barang tersebut terjadi kerusakan dan ada bukti barang tersebut dirusak oleh pihak Pos, maka pihak Pos bersedia mengganti barang tersebut, sebaliknya jika pihak Pos yang tidak bersedia maka resiko ditanggung oleh pihak konsumen.

Pemberian ganti rugi kepada pengguna jasa yang mengalami kehilangan dan/atau kerusakan barang masih memiliki kekurangan, kekurangan tersebut adalah pemberian ganti rugi yang kurang menguntungkan bagi pengguna layanan jasa, di mana pemberian ganti rugi tidak sesuai dengan jumlah atau nilai barang yang hilang dan/atau rusak karena telah ditentukan perhitungan pergantian ganti kerugiannya dalam keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor; KD.65/ DIRUT/ tentang jaminan ganti rugi surat

²⁷ Karmila. *Hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia*, Tanggal 07 November 2024.

dan paket dalam Negeri. Hal ini juga sama dengan ketentuan Pasal 28 Undang-undang Pos hak konsumen mendapat ganti rugi atas kehilangan, keterlambatan dan kerusakan barang.

B. Tanggung jawab PT Pos Indonesia selaku penyelesaian terhadap konsumen

Pada dasarnya seluruh kegiatan transaksi atas pengiriman barang akan dimulai dari konsumen. Konsumen merupakan komponen utama dalam dunia pengiriman barang dikarenakan apabila tidak ada konsumen maka para penyedia jasa pengiriman tidak akan bisa menjalankan usahanya. Perlindungan terhadap hak konsumen di Indonesia telah diatur secara kompleks di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Jasa pengiriman barang menjadi satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, terlebih di zaman yang serba canggih ini. Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang, terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat di mana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari suatu

daerah ke daerah lain yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat.

Bentuk perlindungan konsumen dalam pengiriman yaitu dengan memberikan fasilitas yang baik dan bekerja profesional sesuai kesepakatan yang sudah dibuat di awal. Tapi kalau suatu saat ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan yang diberikan, maka pihak konsumen bisa datang kembali untuk menanyakan mengenai kehilangan ataupun kerusakan barang. Perlindungan konsumen untuk masalah kehilangan, keterlambatan barang hanya bisa sebatas perlindungan atas kerugian yang bersifat material, karena penyebab kerugian tersebut dikategorikan sebagai wanprestasi yang mana hanya bisa mendapatkan ganti kerugian dari pihak pengirim jasa sesuai yang sudah disepakati pada perjanjian yang menjadi dasar hukumnya. Perlindungan konsumen dalam pengiriman barang memang harus diterapkan agar tidak terjadinya kerugian bagi pihak konsumen. Dengan adanya perlindungan konsumen maka tidak akan terjadi kesalahpahaman dan pihak pengembangan ataupun pihak konsumen tidak merasa dirugikan.

Dalam pengiriman barang sering terdapatnya kendala-kendala yang diakibatkan oleh berbagai kesalahan teknis. Mulai dari barang yang hilang, rusak, ataupun yang mengalami terlambat sampainya barang. Akan tetapi jika terjadi hal demikian maka pihak konsumen lah yang akan dirugikan, sebab konsumen sudah melakukan kewajibannya yaitu membayar ongkos kirim pengiriman barang namun tidak mendapatkan hak yang semestinya ia dapatkan yaitu sampainya barang tepat waktu dan tanpa kerusakan. Berdasarkan

wawancara dengan salah satu pihak pengguna jasa PT Pos Indonesia yaitu konsumen mengatakan bahwa apabila terjadi kerusakan barang, kehilangan ataupun mengalami keterlambatan barang, pihak konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum, kerugian yang dialami oleh konsumen pihak konsumen begitu besar. Pengiriman barang harus mengganti kerugian sesuai dengan kerugian dari pihak konsumen tersebut, Apabila pihak konsumen sudah membayar ongkos kirim tetapi tidak mendapatkan barangnya dengan semestinya ataupun sewajarnya sesuai yang diharapkan seperti sampainya barang tanpa kecacatan dan tepat waktu.²⁸

Kehilangan dan keterlambatan menjadi masalah yang dialami oleh konsumen terlebih jika mulai sehingga mengakibatkan kerugian pada pihak konsumen sebagai pengguna jasa. Hal ini dikarenakan karena jenis barang yang dikirim cenderung cepat untuk kadaluarsa, ataupun barang yang menjadi tidak berguna atau kurang manfaatnya jika diterima tidak tepat waktu. Hal yang demikian konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang. Berdasarkan wawancara dengan salah satu konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia mengatakan bahwa konsumen perlu perlindungan hukum jika terjadi kehilangan, keterlambatan atau kerusakan dalam pengiriman barang. Dalam pengiriman barang melalui Pos sering sekali terjadinya keterlambatan, yang membuat pihak konsumen khawatir. Seharusnya dan pihak Pos dapat memberikan pemberitahuan atau hal lain jika

²⁸ Fatimah, *Hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia*, Tanggal 07 November 2024.

pengiriman barang tersebut terlambat sampai. Jadi pihak konsumen tidak perlu risau lagi dengan barangnya yang terlambat sampai.

Terjadinya kehilangan, keterlambatan dan kerusakan dalam suatu proses pengiriman barang tidak dapat dipungkiri bahwa dapat terjadi kemungkinan barang itu mengalami keterlambatan atau kerusakan, kehilangan yang dikarenakan suatu dari banyak hal, antara lain ; kecelakaan, tertukar atau salah alamat pengirimnya, dengan keteledoran kurir, dan banyak hal lainnya. Hal-hal yang tidak dapat diprediksi seperti itulah yang dapat menyebabkan barang menjadi terlambat atau hilang sampai ke tempat tujuan ataupun rusak yang menyebabkan konsumen menjadi dirugikan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu pengguna jasa PT Pos Indonesia yaitu konsumen mengatakan bahwa kehilangan, keterlambatan dan kerusakan sudah menjadi hal biasa terjadi dalam pengiriman barang. Adapun terjadinya keterlambatan ataupun kerusakan barang dikarenakan adanya sebuah penyebab diantaranya adalah: terjadinya kecelakaan, keteledoran atas salahnya pengiriman alamat. Hal ini tidak bisa diprediksi, Hal inilah yang menyebabkan terjadinya kehilangan ataupun keterlambatan pengiriman barang.²⁹

Dengan adanya kehilangan, keterlambatan atau kerusakan barang, konsumen akan merasa sangat dirugikan oleh pihak jasa pengiriman barang karena telah membayar sejumlah uang tertentu untuk mendapatkan pelayanan jasa yang seharusnya ia dapatkan. Oleh karena itu, pihak konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum ketika pengiriman barang tersebut

²⁹ Rika, *Hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia*, Tanggal, 09 November 2024.

mengalami kehilangan, keterlambatan, atau kerusakan berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen bahwa pihak konsumen harusnya mendapatkan ganting rugi dari pihak pengiriman barang apabila terjadinya kehilangan, keterlambatan ataupun kerusakan. Apalagi konsumen yang sudah membayar dengan sejumlah uang yang sesuai dengan barang tetapi barangnya mengalami hilang, kecelakaan ataupun kerusakan dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, ini sangat merugikan pihak konsumen. Seharusnya konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum atas keterlambatan dan kerusakan barang tersebut.³⁰

Kehilangan, keterlambatan atau kerusakan dalam pengiriman barang memang ada terjadi dan bukan hal biasa lagi untuk didengar, tetapi pihak jasa pengiriman barang berusaha agar kehilangan, keterlambatan dan kerusakan barang itu tidak terjadi sesering mungkin, hal ini mungkin bisa menjadi salah satu faktornya adalah kerusakan mobil saat pengangkutan barang dan hal lainnya yang tidak diketahui oleh pihak pengiriman barang, berdasarkan wawancara dengan karyawan Pos mengatakan bahwa pihak pengiriman barang berusaha agar dalam pengiriman barang tidak terjadi keterlambatan yang merugikan pihak konsumen dan sesuai dengan yang diharapkan, tetapi pihak konsumen juga harus mengerti dan paham dengan kondisi-kondisi yang bisa saja terjadi seperti terjadinya kerusakan mobil pengangkut barang ataupun terjadinya kecelakaan, hal itu bisa saja terjadi, jadi pihak konsumen juga harus mengerti dengan kondisi seperti itu.

³⁰ Fatimah, *Hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia*, Tanggal 07 November 2024.

Penyebab terjadinya kehilangan, keterlambatan dan kerusakan dikarenakan faktor kurangnya jumlah petugas, jumlah petugas penyimpanan tidak seimbang dengan peningkatan frekuensi kualitas barang yang harus dikirimkan, sehingga penyebab kehilangan, keterlambatan dan kerusakan pengiriman barang ke tempat tujuan. Dan juga pada masa-masa lamanya, di mana kesibukan yang terjadi dalam aktivitas melebihi biasanya. Ada waktu-waktu tertentu, di mana tiba saatnya pengiriman barang akan meningkat dengan drastis. Berdasarkan wawancara dengan pihak karyawan Pos mengatakan bahwa salah satu faktor penyebab terjadinya kehilangan dan keterlambatan layanan pengiriman barang yaitu disebabkan oleh kurangnya jumlah karyawan dan terjadi pada masa-masa ramai, jumlah karyawan pengirim barang tidak seimbang dengan peningkatan frekuensi barang yang harus dikirimkan, sehingga menyebabkan kehilangan dan keterlambatan pengiriman barang ketempat tujuan.

Alamat yang tidak lengkap dan nama yang tidak sesuai juga menjadi salah satu faktor terjadinya kehilangan dan keterlambatan dalam mengirim barang, hal ini kadang terjadi di mana ada konsumen yang mencantumkan alamat yang kurang lengkap, atau justru salah menuliskan alamatnya, dan juga kecenderungan beberapa konsumen dikenal dengan nama yang berbeda di tempat tinggalnya yang dapat menyebabkan kewalahan dan bingungnya petugas pengiriman barang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan Pos mengatakan bahwa kecenderungan penulisan nama yang tidak sesuai dan alamat yang tidak lengkap serta salahnya menulis nomor telepon

menjadi salah satu faktor terjadi keterlambatan dalam mengirim barang. Dalam mencantumkan nomor telepon sangat penting untuk mengkonfirmasi pada penerimaan barang saat petugas mengirim barang akan mendatangi lokasi, agar pihak pengirim barang dapat menghubungi pihak konsumen. Alamat yang tidak sesuai dan nama yang kurang lengkap juga akan membuat pihak pengiriman barang menjadi kewalahan.³¹

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum jika terjadinya kehilangan, keterlambatan dan kerusakan dalam pengiriman barang. Dalam pengiriman barang melalui Pos sering sekali terjadinya keterlambatan, yang membuat pihak konsumen khawatir. Seharusnya dari pihak Pos dapat memberikan pemberitahuan atau hal lainnya jika pengiriman barang tersebut terlambat sampainya. Jadi pihak konsumen tidak perlu risau lagi dengan barangnya.

Terjadinya keterlambatan dalam suatu proses pengiriman barang tidak dapat dipungkiri bahwa dapat terjadi kemungkinan barang itu mengalami kehilangan, keterlambatan dan kerusakan yang dikarenakan satu dan banyak hal, antara lain: Kecelakaan, tertukar atau salah alamat pengiriman keteledoran kurir dan banyak hal lainnya. Penyebab terjadinya kehilangan, keterlambatan dikarenakan faktor kurangnya jumlah petugas pengirim barang tidak seimbang dengan peningkatan frekuensi dan kuantitas barang yang harus dikirimkan, sehingga menyebabkan kehilangan, keterlambatan pengiriman barang ke

³¹ Diana, *Hasil wawancara dengan karyawan PT Pos Indonesia*, Tanggal 08 November 2024.

tempat tujuan, dan juga pada masa-masa ramainya, di mana kesibukan yang terjadi dalam aktivitas melebihi biasanya. Ada waktu-waktu tertentu, di mana tiba saatnya pengiriman barang akan meningkat dengan drastis.

Dari segi hukum, khususnya hukum perdata dalam hukum perjanjian, masalah perlindungan hukum terhadap barang kiriman yang sangat erat kaitannya mempunyai hubungan hukum dengan pengiriman dan penerima. Hubungan hukum tersebut menimbulkan suatu hak dan kewajiban antara pengangkut dengan pengirim selaku orang yang mengirimkan barang kepada penerima barang yaitu konsumen.

Ketentuan dasar hukum mengenai Pos diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Dalam Undang-undang ini penyelenggara Pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, keselamatan dan kerugian. Selain itu mengenai kelalaian yang dapat berupa kehilangan, keterlambatan, dan kerusakan. Hal ini juga telah diuraikan dalam Pasal 31 Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

Pasal di atas tidak dijelaskan ganti rugi apakah yang akan diberikan oleh Kantor Pos apabila barang kiriman tersebut hilang dan rusak tetapi hanya dijelaskan apabila barang tersebut hilang dan/atau rusak akan diselesaikan dengan cara kesepakatan bersama. Selain itu Pasal 1 Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dirumuskan bahwa Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik pelayanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan dan layanan keagenan Pos untuk kepentingan

umum. Dan oleh sebab itu pihak Pos bertanggung jawab ketika ada terjadinya kehilangan, keterlambatan, dan kerusakan barang.

C. Upaya dalam pemenuhan hak konsumen dan hubungan dengan PT Pos Indonesia

1. Upaya melalui jalur musyawarah

Pengguna jasa PT Pos Indonesia yang merasa dirugikan atas kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang yang sedang dikirimkan dan belum sampai dapat mengajukan gugatan atas klaim kepada pihak PT Pos, Pengguna jasa yang mengalami kerugian berhak untuk memilih model penyelesaiannya, tidak menutup kemungkinan untuk diselesaikan secara damai yaitu penyelesaian secara langsung antara pihak PT Pos dengan pihak pengguna jasa.

Kekecewaan konsumen akibat kehilangan, keterlambatan dan kerusakan barang memang sering terjadi hal ini dikarenakan banyak faktor tapi yang paling menonjol sekarang adalah faktor di mana masa pandemik yang mengakibatkan banyak barang terlambat dikirim dari pusat pengiriman barang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan kantor Pos mengatakan bahwa kehilangan, keterlambatan barang memang ada terjadi sampai saat sekarang ini, kehilangan dan keterlambatan barang yang terjadi dikarenakan berbagai faktor, tetapi selama pandemik memang semuanya menjadi terlambat, apalagi pada masa Lockdown hal ini yang mengakibatkan sering terjadinya hilang dan keterlambatan barang yang membuat konsumen marah dan sering mengecek barang dan menyalahkan kantor Pos sehingga kami yang bekerja di kantor Pos juga merasa tidak suka selalu disalahkan,

memang diakui kami sesekali juga ada terlambat mengantarkan barang ke konsumen. Tetapi itu tidak selalu, hanya sesekali, upaya yang ditempuh menanyakan langsung ke pihak Pos dan musyawarah dengan pihak Pos terjadi kehilangan, ketelambatan dan kerusakan barang.³²

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa kecewa atas kehilangan, keterlambatan barang. Padahal bukan sepenuhnya kesalahan dari Kantor Pos karena Kantor Pos jika barang sudah sampai langsung mengantarkan barang kepada konsumen, jadi tidak ada yang belarut-larut barang lama-lama di Kantor Pos. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen mengatakan bahwa memang barang yang dipesan bukan di kantor tetapi Kantor Pos adalah jasa pengiriman barang sampai ke konsumen, sesekali memang ada juga barang yang sangat lama sampai ke konsumen, kami sebagai konsumen memang tidak tahu harus bagaimana, apakah dibatalkan atau tidak, jika dibatalkan setelah uang ditransfer hal ini tentu tidak bisa karena barang yang dipesan tidak dikembalikan lagi kepada pihak yang punya, terkadang kami sebagai konsumen merasa jengkel dan tidak senang dengan upaya ini.³³

Kehilangan, keterlambatan terjadi membuat konsumen sering mengeluh padahal sudah membayar semua barang yang dipesan dengan jasa Kantor Pos, bukan saja kehilangan dan kerusakan barang terjadi di Kantor Pos hal ini membuat konsumen sangat marah walaupun ada pengembalian uang dari pihak Pos. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pihak Kantor Pos

³² Diana, *Hasil wawancara dengan karyawan PT Pos Indonesia*, Tanggal 08 November 2024.

³³ Karmila, *Hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia*, Tanggal 07 November 2024.

mengemukakan bahwa kehilangan dan kerusakan barang biasanya sudah terjadi ketika pembongkaran barang di bandara, karena terlalu banyak barang yang dibongkar sehingga barang yang ada tercecer dan ada juga barang yang rusak sehingga ini menimbulkan masalah bagi konsumen yang memesan barang padahal ini suatu kecelakaan yang sering terjadi pada saat bekerja dan konsumen tidak perlu harus marah karena uangnya akan dikembalikan.³⁴

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa kehilangan dan kerusakan barang biasanya terjadi ketika pembongkaran barang di bandara, kehilangan dan kerusakan barang disebabkan karena terlalu banyak barang yang dibongkar dan mengakibatkan barang tersebut tercecer bahkan sampai hilang ataupun rusak. Keterlambatan, kerusakan barang memang sering terjadi, hal ini membuat konsumen merasa geram dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Pos sehingga konsumen mencari upaya agar barang tidak terlambat sampai ke tangan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna jasa PT Pos Indonesia yaitu konsumen mengatakan bahwa upaya dilakukan oleh konsumen adalah meminta informasi yang benar dan meminta kepastian kepada pihak Kantor Pos kapan sebenarnya barang itu sampai dan kenapa barang tersebut cukup lama sampai ke tangan konsumen, padahal terkadang barang sudah sampai di Banda Aceh, tetapi kenapa barangnya belum sampai ketangan konsumen apa yang mengakibatkan hal demikian, sehingga terkadang membuat konsumen kurang percaya dengan jasa layanan Pos sebagai jasa pengiriman barang.

³⁴ Diana, *Hasil wawancara dengan karyawan PT Pos Indonesia*, Tanggal 16 November 2024.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa upaya yang ditempuh oleh nasabah ketika barang hilang ataupun terlambat sampai yaitu dengan mencari informasi kepada pihak Pos dan meminta kepastian pihak Pos yang sebenarnya sebagaimana penjelasannya barang nasabah, Oleh sebab itu nasabah mencari informasi sebanyak-banyaknya tentang kepastian barang tersebut.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh nasabah tersebut tentunya untuk mencari perlindungan sebagaimana sebenarnya dan di mana barang tersebut berada, hal ini tentunya harus ada kejelasan dari pihak dengan cepat memberitahukan kepada nasabah jika barang yang mereka pesan berada dalam masalah dan memberikan solusinya, tetapi hal tersebut tidak pernah dilakukan oleh pihak Pos. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen mengatakan bahwa upaya-upaya yang ditempuh oleh konsumen adalah mencari kebenaran dan perlindungan hukum agar konsumen dapat dilindungi agar masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak Pos, tetapi kenyataannya sangat berbeda di mana masyarakat kurang mendapat pelayanan yang baik dan optimal sehingga masyarakat merasa puas dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh pihak Pos sehingga akan terus menggunakan jasa Pos.³⁵

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa upaya-upaya yang ditempuh konsumen adalah mencari kebenaran dan perlindungan hukum mengenai kehilangan dan kerusakan barang yang mengakibatkan kerugian bagi

³⁵ Mila, *Hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia*, Tanggal 08 November 2024.

konsumen, ini tentunya menimbulkan kesan negatif antara konsumen dengan pihak Kantor Pos yang menyediakan jasa pelayanan Pos.

Masyarakat yang merasa kecewa atas keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang menumpuh upaya agar mendapatkan hak-hak perlindungan konsumen. Upaya-upaya yang ditempuh oleh konsumen adalah mencari kebenaran serta mencari informasi melalui Pos mengapa terjadi hal demikian yang merugikan konsumen dan perlindungan hukum agar konsumen dapat dilindungi agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Pos, tetapi kenyataannya sangat berbeda di mana masyarakat kurang mendapat pelayanan yang baik dan optimal, sehingga masyarakat merasa puas dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh pihak Pos sehingga akan terus menggunakan jasa Pos.

2. Upaya Melalui Jalur Pengadilan

Di sini diuraikan sedikit tentang proses penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yaitu melalui jalur pengadilan jika terjadi kehilangan, keterlambatan, dan merusakkan barang yang dilakukan oleh pihak Pos.

Upaya hukum yang ditempuh adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh pengguna jasa PT Pos. Penyelesaian perkara di luar pengadilan ini diakui di dalam peraturan perundangan di Indonesia. Pertama,

dalam penjelasan Pasal 3 Undang-undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan kehakiman disebutkan yang berbunyi "Penyelesaian perkara di luar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbitase) tetap diperbolehkan". Kedua, dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif penyelesaian sengketa Pasal 1 angka 10 yang berbunyi "Alternatif penyelesaian perkara (Alternatif Dispute Resolution) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau lembaga melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, atau penilaian para ahli. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan pihak Kantor Pos mengatakan bahwa;

Penyelesaian barang yang hilang, terlambat dan rusak dilakukan dengan cara dua pihak yaitu pihak konsumen dan pihak Kantor Pos, jika memang barang tersebut benar-benar terjadi kesalahan yang dilakukan oleh Kantor Pos maka tindakan hukum yang biasa dilakukan di luar pengadilan hanya ada satu dua kasus yang dilakukan di dalam pengadilan, kebanyakan dilakukan di luar pengadilan, dengan cara membayar ganti rugi pada barang yang telah dihilangkan atau tidak sengaja dirusak. Hal ini dilakukan untuk menjaga agar konsumen jasa dari Kantor Pos tidak marah kepada penyedia layanan jasa Kantor Pos. Walaupun memang ada sesekali ada kehilangan, keterlambatan, dan kerusakan barang tentunya akan diganti rugi oleh pihak Pos dan pihak

Kantor Pos akan bertanggung jawab jika barang tersebut terjadi kehilangan ataupun kerusakan.³⁶

Pemberian ganti kerugian yang diberikan oleh PT Pos Indonesia kepada pengguna jasa yang mengalami kehilangan dan/atau kerusakan tanpa harus melalui pengadilan (non litigasi), maka proses pemberian ganti rugi sesuai dengan keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.65/ DIRUT/ 0812 Tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri adalah sebagai berikut;

- a) Pengguna layanan Pos, penerima atau kuasanya yang sah, yang melakukan pengaduan wajib mengisi formulir pengaduan;
- b) Formulir pengaduan tersebut harus diisi lengkap dan disertai fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor) pengadu;
- c) Jika pengguna layanan Pos atau kuasanya yang sah akan mengajukan tuntutan ganti rugi, maka wajib untuk mengisi dengan lengkap formulir tuntutan ganti rugi dengan peraturan pengajuan di Kantor Pos kirim dibuat rangkap 3, dan pengajuan di Kantor Pos tujuan dibuat rangkap 4;
- d) Formulir pengajuan tuntutan ganti rugi harus dilampirkan resi, fotocopy KTP pengguna layanan Pos, Faktur pembelian/kuitansi pembayaran perbaikan dari bengkel/toko;
- e) Repasi, Pertimbangan Kepala Kantor Pos Kirim/Tujuan;

³⁶ Afrijal, *Hasil wawancara dengan pihak kantor PT Pos Indonesia*, Tanggal 08 November 2024.

f) Setiap Kantor Pos tempat pengaduan diterima, wajib melakukan pengusutan tentang nasib kiriman yang dipersoalkan.

Upaya hukum yang dapat ditempuh pengguna jasa PT Pos Indonesia atas kehilangan dan/atau kerusakan barang yaitu dapat mengajukan gugatan atau klaim kepada pihak PT Pos melalui upaya hukum diluar pengadilan (non litigasi), yaitu penyelesaian secara langsung tanpa melalui jalur pengadilan dan juga dapat melalui upaya hukum di dalam pengadilan (litigasi). Upaya hukum melalui jalur pengadilan jarang terjadi di Kantor Pos, hal ini dikarenakan tidak semua masyarakat mau membawa kasus tersebut ke jalur hukum. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna jasa PT Pos Indonesia yaitu konsumen mengemukakan bahwa sebagai konsumen saya malas membawa kasus-kasus tersebut ke pengadilan dan saya lebih suka menyelesaikannya dengan Kantor Pos langsung karena kalau melalui pengadilan membutuhkan waktu yang lama dan berbelit-belit, saya lebih senang berurusan langsung dengan pihak Kantor Pos jika terjadi kehilangan, keterlambatan dan kerusakan barang mending saya selesaikan terus sendiri dan tentunya mengeluarkan biaya lagi.³⁷

Keengganan masyarakat malas berurusan dengan hukum dikarenakan proses yang lama dan berbelit-belit membuat masyarakat kurang mau berurusan dengan hukum, karena masyarakat tidak mau berurusan dengan urusan yang panjang dan membutuhkan waktu berminggu bahkan sampai bulan, dan masyarakat lebih senang datang ke kantor untuk berurusan dengan

³⁷ Rika, *Hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia*, Tanggal 07 November 2024.

Kantor Pos jika terjadi kehilangan, keterlambatan, dan kerusakan barang, dan prosesnya pun lebih mudah dibandingkan dengan jalur hukum, selain urusan yang berbelit-belit juga ada urusan lain seperti biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen tentunya bukan sedikit bahkan mungkin lebih banyak dari harga barang yang disengketakan.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka ditarik beberapa kesimpulan dan dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sebagai pelaku usaha Kantor Pos bertanggung jawab ketika barang konsumen terjadi kerusakan atau hilang ini menjadi tanggung jawab pihak Pos, akan tetapi jika memang terjadi kerusakan barang ketika dari pihak usaha maka pihak Pos tidak bertanggung jawab lagi atas kerusakan barang tersebut. Kantor Pos bertanggung jawab ketika barang sampai ke pihak Pos setelah itu terjadi kehilangan, kerusakan barang, maka pihak Pos akan bertanggung jawab atas barang tersebut. Terjadinya kehilangan dan keterlambatan dalam suatu proses pengiriman barang tidak dapat dipungkiri bahwa dapat terjadi kemungkinan barang itu mengalami keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan yang dikenakan satu dan banyak hal, antara lain: kecelakaan, tertukar atau salah alamat pengiriman, keteledoran kurirnya dan banyak hal lainnya. Perlindungan hukum jika terjadinya kehilangan, keterlambatan dan kerusakan dalam pengiriman barang. Dalam pengiriman barang melalui Pos sering sekali terjadinya keterlambatan, yang membuat pihak konsumen khawatir. Seharusnya dari pihak Pos dapat memberikan pemberitahuan atau hal lainnya jika pengiriman barang tersebut terlambat sampainya. Jadi pihak Konsumen tidak perlu risau lagi dengan barangnya.

2. Perlindungan hukum konsumen menurut ketentuan dasar hukum mengenai Pos diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Dalam Undang-undang ini penyelenggara Pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kerugian. Selain itu mengenai kelalaian yang dapat berupa kehilangan, keterlambatan dan kerusakan. Hal ini juga telah diuraikan dalam Pasal 31 Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Hukum Perdata dalam hukum perjanjian, masalah perlindungan hukum terhadap barang kiriman yang sangat erat kaitannya mempunyai hubungan hukum dengan pengirim dan penerima. Hubungan hukum tersebut menimbulkan suatu hak dan kewajiban antara pengangkut dengan pengirim selaku orang yang mengirimkan barang kepada penerima barang yaitu konsumen.
3. Upaya penyelesaian terhadap barang yang hilang, terlambat dan rusak dilakukan dengan cara musyawarah antara dua pihak yaitu pihak konsumen dan pihak Kantor Pos. Jika memang barang tersebut hilang dan benar-benar terjadi kesalahan yang dilakukan oleh Kantor Pos maka tindakan hukum yang bisa dilakukan dengan tuntutan ganti rugi. Dan ada juga upaya penyelesaian terhadap kehilangan, keterlambatan dan kerusakan barang melalui jalur hukum yang ditempuh oleh konsumen untuk membela hak-hak konsumen, tetapi upaya penyelesaian melalui jalur hukum ini jarang dilakukan oleh masyarakat karena proses yang panjang dan tentunya pasti juga mengeluarkan biaya lagi, kebanyakan upaya penyelesaian atas kehilangan, keterlambatan dan kerusakan barang

kebanyakan ditempuh dengan jalur musyawarah antara konsumen dengan pihak Pos.

B. Saran

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pihak Pos untuk mempertanggung jawabkan jika terjadi kehilangan, keterlambatan dan kerusakan barang jika memang kantor yang bersalah dan berharap mengganti rugi kepada pihak konsumen agar pihak konsumen tidak dirugikan
2. Diharapkan kepada nasabah untuk membuat kontrak sebelum menggunakan jasa layanan Pos agar tidak terjadi resiko ketika barang tidak sampai atau kehilangan, keterlambatan dan rusaknya barang sehingga konsumen tidak dirugikan
3. Diharapkan kepada pihak Kantor Pos untuk memberikan pelayanan kepada konsumen semaksimal mungkin agar konsumen merasa senang dengan pelayanan Kantor Pos apalagi ada pertanggung jawaban jika terjadi kehilangan, keterlambatan dan kerusakan barang

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Abdul kadir Muhammad. *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- Achmad Nurmandi. *Manajemen Perkotaan: Teori Organisasi, Perencanaan, Perumahan, Pelayanan dan Transportasi Mewujudkan Kota Cerdas*, JKSG UMY, Yogyakarta, 2014.
- Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Adrian Sutedi. *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Amiruddin dan Asikin Zainal. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2006.
- Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004.
- Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Andi, Yogyakarta, 2011.
- Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 4. Jakarta, Penerbit Balai Pustaka, 2012.
- Janus Sida Balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010.
- Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Nasution Az, *Hukum Perliindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Penerbit Diadit Media, Jakarta, 2004.
- Nur Nasution, *Manajenen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2013.
- Rahardjo Adisasmitta, *Analisa Kebutuhan Transportasi*, Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2015.

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana, 2011.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2008.

Soekanto dan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2013.

Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D, Cet 3*, Alfabeta, Bandung, 2007.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, Lembaran Negara Republik
Indonesia Tahun 2009 Nomor 146

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Arbitrase dan Alternatif
Penyelesaian Sengketa.

C. Jurnal

Nira Relies Rianti, Komang Ayu, 2017, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Megister Hukum Udayana* Vol.6 No.4 Desember 2017

LAMPIRAN

Gambar 1.1 Foto hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia bersama ibuk Fatimah

Sumber : Dokumentasi pribadi



Gambar 1.2 Foto hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia bersama ibuk mila

Sumber : Dokumentasi pribadi



Gambar 1.3 Foto hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia bersama ibuk Karmila

Sumber : Dokumentasi pribadi



Gambar 1.4 Foto hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia bersama ibuk Rika

Sumber : Dokumentasi pribadi



Gambar 1.5 Foto hasil wawancara dengan karyawan PT Pos Indonesia bersama ibuk Diana

Sumber : Dokumentasi pribadi



Gambar 1.6 Foto hasil wawancara dengan pihak kantor PT Pos Indonesia bersama bapak Afrizal

Sumber : Dokumentasi pribadi