

**TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA TERHADAP
KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DALAM
PENGIRIMAN BARANG MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN
(Studi Kasus Di Kantor Pos Cabang Singkil)**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

**Silvia Ramadhani
2006200057**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
TA. 2024**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PEMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Bila menjawab surat ini agar memperhatikan
Momen dan tanggungjawab

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata -1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Senin, Tanggal 07 Oktober 2024**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang :

MENETAPKAN

NAMA : SILVIA RAMADHANI
NPM : 2006200057
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA TERHADAP KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DALAM PENGIRIMAN BARANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI KANTOR POS CABANG SINGKIL)

Dinyatakan : (**A**) Lulus Yudisium Dengan Predikat **Istimewa**
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) Dalam Bagian Hukum Perdata

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN : 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H.
NIDN : 018047901

Anggota Penguji :

1. Mirsa Astuti, S.H., M.H
2. Hj. Asliani Harahap, S.H., M.H
3. Dr. R. Juli Moertiono, S.H., M.Kn., M.H.

1.
2.
3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak-Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003

<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsunedan](https://www.facebook.com/umsunedan) [umsunedan](https://www.instagram.com/umsunedan) [umsunedan](https://www.twitter.com/umsunedan) [umsunedan](https://www.youtube.com/umsunedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Senin** tanggal **07 Oktober 2024**. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : SILVIA RAMADHANI
NPM : 2006200057
Prodi/Bagian : HUKUM/HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA TERHADAP KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DALAM PENGIRIMAN BARANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI KANTOR POS CABANG SINGKIL)
Penguji :
1. MIRSA ASTUTI, S.H., M.H. NIDN. 0105016901
2. Hj. ASLIANI HARAHAP, S.H., M.H. NIDN. 0126066802
3. Dr. R. JULI MOERTIONO, S.H., M.Kn., M.H. NIDN. 0128077201

Lulus, dengan nilai A, Predikat Istimewa

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (SH).

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H.M.Hum.
NIDN. 0122087502


Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H.
NIDN. 0118047901

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA TERHADAP KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DALAM PENGIRIMAN BARANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI KANTOR POS CABANG SINGKIL)

Nama : SILVIA RAMADHANI

NPM : 2006200057

Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Perdata

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 07 Oktober 2024.

Dosen Penguji

		
<u>(Mirsa Astuti, S.H., M.H.)</u> NIDN : 0105016901	<u>(Hj. Asliani Harahap, S.H., M.H.)</u> NIDN : 0126066802	<u>(Dr. R. Juli Moertiono, S.H., M.Kn., M.H.)</u> NIDN : 0128077201

Disahkan Oleh:
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN : 0122087502



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Mener dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Bagi :

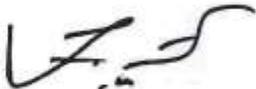
NAMA : SILVIA RAMADHANI
NPM : 2006200057
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA TERHADAP KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DALAM PENGIRIMAN BARANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI KANTOR POS CABANG SINGKIL)
PENDAFTARAN : TANGGAL 13 SEPTEMBER 2024

Dengan diterimanya skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar :

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

PEMBIMBING


Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN. 0122087502


Dr. R. Juli Moertiono, S.H., M.Kn., M.H.
NIDN. 0128077201



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppp/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Mener dan tanggapsya

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi :

Nama : SILVIA RAMADHANI
NPM : 2006200057
Prodi/Bagian : HUKUM/HUKUM PERDATA
Judul skripsi : TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA TERHADAP KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DALAM PENGIRIMAN BARANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI KANTOR POS CABANG SINGKIL)
Dosen Pembimbing : DR. R. JULI MOERTIONO, S.H., M.Kn., M.H (NIDN. 0128077201)

Selanjutnya layak untuk diujikan

Medan, 13 September 2024

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H.M.Hum.
NIDN. 0122087502

Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H.
NIDN. 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar dikehendaki
Menyerah dan tanggungjawab

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : SILVIA RAMADHANI
NPM : 2006200057
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA TERHADAP KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DALAM PENGIRIMAN BARANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI KANTOR POS CABANG SINGKIL)

Disetujui untuk disampaikan kepada
Panitia ujian skripsi

Medan, 05 September 2024

Dosen Pembimbing

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

DR. R. JULI MOERTIONO, S.H., M.Kn., M.H.

NIDN : 0128077201



FAKULTAS HUKUM

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Silvia Ramadhani
NPM : 2006200057
Prodi/Bagian : Hukum/ Hukum Perdata
Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA TERHADAP KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DALAM PENGIRIMAN BARANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI KANTOR POS CABANG SINGKIL)
Pembimbing : Dr. R. Juli Moertiono, S.H., M.Kn., M.H.

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1.	23/12/2023	Diskusi terkait judul	
2.	06/02/2024	Perbaiki penulisan dan isi Tinjauan P	
3.	02/05/2024	Acc proposal	
4.	13/06/2024	Perbaiki Bab 3 pembahasan dan penulisan	
5.	22/07/2024	Perbaiki Bab 3 pembahasan dan Buku	
6.	30/07/2024	Perbaiki Bab 4 Penutup (harus sesuai)	
7.	07/08/2024	Perbaiki penulisan, nomor halaman, footnote	
8.	27/08/2024	Perbaiki Absrak	
9.	04/09/2024	Acc skripsi	

Mahasiswa dengan data dan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui,
Dekan Fakultas Hukum

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN : 0122087502

Dosen Pembimbing

Dr. R. Juli Moertiono, S.H., M.Kn., M.H.
NIDN : 0128077201



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjabat surat ini agar ditunjukkan Nomor dan tanggalnya

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : SILVIA RAMADHANI
NPM : 2006200057
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA TERHADAP KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DALAM PENGIRIMAN BARANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI KANTOR POS CABANG SINGKIL)

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari Skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 05 September 2024
Saya yang menyatakan,



SILVIA RAMADHANI
NPM. 2006200057

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Waramatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat karunia dan rahmat-Nya, Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW, kepada keluarga-Nya, sahabat-Nya, dan pengikut-Nya hingga akhir zaman, semoga kita mendapatkan syafa'atnya di hari kiamat kelak. Aamiin.

Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Strata Satu (S-1) pada program studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini diberi judul **“Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kantor Pos Cabang Singkil)”**.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya. Pertama-tama, penulis ucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya, terima kasih kepada kedua orangtua penulis

yang telah merawat, mendidik dan membesarkan serta memberikan keperayaan, dorongan moril, memberi semangat dan materil kepada penulis.

Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nurhilmiyah, S.H., M.H., selaku Kepala Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Muhammad Yusrizal, S.H., M.Kn., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak Dr. R. Juli Moertiono, S.H., M.H., M.Kn., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum yang telah membantu selama penulis menempuh bangku perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

9. Seluruh Staff di PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Singkil, terimakasih khususnya kepada Bapak Maimun selaku Kepala Cabang kantor Pos yang sudah meluangkan waktunya untuk menemani, menjelaskan dan memberikan penulis informasi terkait penelitian.
10. Seluruh keluarga penulis, yang teristimewa, ayahanda Nazwir, S.Pd. dan ibunda Darmawati. Yang tersayang, kakak Mutia Wardhani, S.Ak., dan abang Ichsan Kamil, S.Kom., serta keponakan tercinta, Selina Kayra Kamalia yang telah memberikan doa dan dukungan yang tidak terhingga kepada penulis.
11. Kepada teman-teman penulis, Delpiana, Pitri Andini dan Shafira Tiffany Putri Siregar yang telah memberikan dukungan dan semangat serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum stambuk 2020, khususnya kelas B-1 dan A-1 yang telah kebersamai penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
13. Kepada seluruh rekan, sahabat, kerabat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu, memberikan dorongan, masukan dan lain sebagainya.

Rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak atas segala dukungan dan doanya semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Aamiin Allahuma Aamiin...

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena kekurangan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, oleh karena

itu, penulis mohon maaf apabila masih terdapat banyaknya kekurangan sehingga penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang positif serta sumbangan pemikiran demi kesempurnaan pada skripsi yang diharapkan penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat berguna tidak hanya bagi segenap pihak yang membantu penulis, tetapi juga bagi segenap kalangan masyarakat dengan maksud ikut berpartisipasi mengembangkan ilmu pengetahuan.

Medan, 10 Agustus 2024

Silvia Ramadhani
2006200057

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA TERHADAP KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN DALAM PENGIRIMAN BARANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Kantor Pos Cabang Singkil)

Silvia Ramadhani

Industri jasa pengiriman barang di Indonesia merupakan industri yang tingkat pertumbuhannya sangat pesat dari tahun ke tahun. Hal ini bisa dilihat dari perkembangan pesat perusahaan jasa baik swasta maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Dalam hal ini banyak perusahaan jasa bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik pada pengguna jasa. Salah satunya adalah PT. Pos Indonesia (POS).

PT. Pos Indonesia (Persero) telah mencantumkan hak dan kewajiban pengguna jasa serta hak dan kewajiban pelaku usaha agar nantinya kedua pihak tidak mengalami kerugian akibat dari pengiriman barang tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab, faktor yang menyebabkan terjadinya wanprestasi dan upaya serta solusi yang dapat ditempuh konsumen dari PT. Pos Indonesia Cabang Singkil terhadap konsumen atas keterlambatan dalam pengiriman barang. Metode penelitian yang digunakan yakni penelitian yuridis-empiris dengan pendekatan undang-undang.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia Cabang Singkil terhadap konsumen atas keterlambatan dalam pengiriman barang adalah ganti rugi secara materill, yakni mengganti 10 kali lipat ongkis kirim konsumen saja apabila barang yang dikirim mengalami keterlambatan pengiriman untuk dalam kota, sedangkan untuk ketentuan ganti rugi paket Pos Internasional, biaya ganti rugi keterlambatan adalah 50% dari ongkos kirim, rusak sebagian adalah harga barang yang rusak saja dan hilang adalah dibayar penuh beserta dengan ongkos kirimnya namun apabila barang yang hilang tersebut. Faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang disebabkan oleh hari-hari besar, seperti hari raya idul fitri dan idul adha, natal dan tahun baru. Kemudian faktor cuaca seperti hujan deras, faktor logistik seperti gudang penyimpanan penuh dan serta pengalaman kerja kurir baru yang belum berpengalaman. Upaya dan solusi yang ditawarkan PT. Pos Indonesia Cabang Singkil dalam mengatasi bentuk keterlambatan pengiriman barang yakni konsumen dapat melaporkan keterlambatan dengan cara membawa bukti resi dan lain sebagainya kemudian untuk diposes dalam jangkang waktu minimal 7 (tujuh) hari atau maksimal 14 (empat belas) hari terhitung sejak dilakukan pengaduan.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Perlindungan Konsumen, Keterlambatan Pengiriman Barang

DAFTAR ISI

	Halaman
Pengesehan Skripsi	
Bukti Pendaftaran Ujian Skripsi	
Penetapan Hasil Ujian Skripsi	
Pernyataan Keaslian Penelitian	
Kata Pengantar.....	i
Abstrak.....	v
Daftar Isi	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	7
2. Tujuan Penelitian	7
3. Manfaat Penelitian	8
B. Definisi Operasional.....	8
C. Keaslian Penelitian.....	9
D. Metode Penelitian.....	12
1. Jenis Penelitian	12
2. Sifat Penelitian.....	12
3. Pendekatan Penelitian.....	13
4. Sumber Data	13
5. Alat Pengumpul Data.....	15
6. Analisis Data.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Tanggung Jawab.....	17
B. PT. Pos Indonesia.....	25
C. Konsumen	34
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39

A. Bentuk Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang.....	39
B. Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Wanprestasi Dalam Pengiriman Barang	51
C. Upaya Dan Solusi Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Atas Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang Mellai PT. Pos Indonesia.....	61
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	69

Daftar Pustaka

Lampiran I Kartu Bukti Bimbingan

Lampiran II Daftar Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu kebutuhan hidup yang tidak kalah penting di era globalisasi saat ini adalah kebutuhan jasa pengiriman barang. Banyak masyarakat yang saling mengirimkan barang dari tempat yang jauh membuat perusahaan jasa ini sangat penting. Perkembangan teknologi internet saat ini juga memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman barang.¹ Dalam hal ini, jasa pengiriman barang dapat dikategorikan jual beli jasa.

Jual beli jasa dalam Islam dikenal dengan istilah Ijarah. Secara etimologi, Ijarah adalah nama untuk upah (Ujrah). Sedangkan secara terminologi, Ijarah adalah kontrak atas jasa atau manfaat yang memiliki nilai ekonomis (maqshudah), diketahui, legal di serah-terimakan kepada orang lain dengan menggunakan upah yang diketahui.² Salah satu syarat sah jual-beli yaitu harus dilakukan oleh kedua belah pihak dengan saling ridho (suka sama suka), tanpa ada unsur keterpaksaan atau dirugikan salah satu pihak.³ Adapun yang dijadikan dasar hukum untuk mendasari kegiatan jual beli dapat kita temukan di dalam Al Quran, yakni sebagai berikut:

¹ Abdul Salam, Sumarni. (2021). "Strategi Diferentiasi Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Studi Deskriptif Pada J&T Express Cabang Sumbawa)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol.6, No.1, halaman 14.

² Dimyudin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, 2010, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Halaman 153

³ Musa Asy'arie, *Islam: Etika & Konspirasi Bisnis*, 2017, Yogyakarta: Pustaka Setia, halaman 74.

مَنزَم تَراضٍ عَن تِجارَةٍ تُكُونُ أَنَّ إِلاَّ بِالْباطِلِ بَينَكمُ أَمْوالِكمُ تَأْكُلُوا إِلاَّ آمَنُوا الذِّينَ أُيْها يا أَيُّها مَن لَعَبَن
 الك الل ن م ك س °فَأ نَزَّلُوا وَال

Artinya:

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kama" (Qs. An Nisa (4): 29)"

Dasar hukum yang dijelaskan tersebut, juga terdapat dalam Hadist. Menurut Hadist yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah dijelaskan bahwa:

نَرا عَن البِيعِ إِزِما

Artinya: "Sesungguhnya Jual Beli itu haruslah dengan saling suka sama suka"

Berdasarkan ayat dan hadist diatas dapat dipahami bahwa perdagangan merupakan salah satu profesi yang telah dihalalkan oleh Allah dengan syarat semua aktivitas yang dilakukan harus berlandaskan kepada suka sama suka.

Industri jasa pengiriman barang di Indonesia merupakan industri yang tingkat pertumbuhannya sangat pesat dari tahun ke tahun. Hal ini bisa dilihat dari perkembangan pesat perusahaan jasa baik swasta maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Dalam hal ini banyak perusahaan jasa bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik pada pengguna jasa. Salah satunya adalah PT. Pos Indonesia (POS).

POS hadir dalam bentuk BUMN, dimana perusahaan ini mempunyai peran penting dalam menunjang kelancaran arus pengiriman barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Dengan menggunakan kendaraan pos tersebut baik di darat, laut

dan udara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 Tentang Pos. Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Dengan adanya POS arus mobilisasi barang ataupun uang dari satu tempat ke tempat lain menjadi lebih mudah, sehingga memperlancar arus perekonomian masyarakat dan memudahkan masyarakat untuk mengirimkan barang kepada orang lain yang tidak terhambat oleh jarak tempuh yang jauh.

Pengguna jasa yang ingin menggunakan layanan POS, layanan jasa pengiriman barang tersebut harus mengadakan perjanjian atau menandatangani nota kesepakatan antara POS dengan pengguna jasa. Nota kesepakatan pengiriman barang dengan POS sebagai penyedia dan pendistribusian jasa pengiriman barang tersebut. Bentuk perjanjian antara pengguna jasa dengan POS. Dalam hal perjanjian pelaku usaha sudah mempersiapkan terlebih dahulu syarat-syarat atau ketentuan yang diisi dalam perjanjian (Perjanjian Baku).

Dalam perjanjian tersebut pelaku usaha telah mencantumkan hak dan kewajiban pengguna jasa serta hak dan kewajiban pelaku usaha (PT. Pos Indonesia), hal ini dilakukan untuk memudahkan perjanjian yang dilakukan secara praktis dan tidak membutuhkan waktu lama. Perjanjian seperti ini disebut dengan perjanjian baku (standar).⁴ Perjanjian Baku adalah perjanjian yang dibuat,

⁴ Edi Yanto. (2019). "Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Pengiriman Barang Konsumen". *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.10, No.1, halaman 6566.

digandakan, dan digunakan oleh pelaku usaha/penyedia jasa secara secara sepihak, tanpa perundingan dengan konsumen.⁵

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapat perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya perjanjian yang dibuat antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak.

Keterlambatan menjadi masalah yang paling sering dialami oleh konsumen. Terlebih jika mulai memasuki hari raya ataupun tahun baru. Terdapatnya wanprestasi pada pelaku usaha mengakibatkan kerugian jatuh pada pihak konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen yang mengalami masalah dalam proses pengiriman terutama dalam keterlambatan barang dapat mengalami kerugian baik materil maupun imateriil.

Hal ini antara lain dikarenakan karena jenis barang yang dikirim yang cenderung cepat untuk kadaluwarsa, ataupun barang 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 sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen untuk mendapatkan ganti rugi.

Konsumen memerlukan jaminan bahwa jika barang tersebut tidak sampai dengan tepat waktu maka ia berhak atas bentuk ganti rugi dari pihak pelaku usaha.

⁵Peluncuran Buku Perjanjian Baku-Masalah dan Solusi, melalui <https://unpar.ac.id/peluncuran-buku-perjanjian-baku-masalah-dan-solusi/> , diakses pada hari Kamis, 29 Februari 2024, pukul 23.55 WIB.

Sesuai yang diamanatkan dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yaitu mengenai penggantian kerugian atas kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.⁶

Dalam hal keterlambatan, Terbukti banyaknya pengaduan konsumen atas keterlambatan layanan jasa yang terjadi pada PT Pos Indonesia yang di dalamnya termasuk Kantor Pos Cabang Singkil. Kantor Cabang Singkil merupakan salah satu cabang dari PT Pos Indonesia untuk wilayah Aceh. khususnya Aceh Singkil. Aceh Singkil merupakan daerah pariwisata yang sangat terkenal dikalangan wisatawan baik domestik maupun mancanegara, kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun terus meningkat, guna menunjang penggunaan jasa kiriman barang dan layanan keuangan PT Pos Indonesia Cabang Singkil sangat berperan penting setiap harinya karena pengguna layanan jasanya tidak hanya warga masyarakat setempat tetapi para wisatawan tersebut juga menggunakan layanan jasa Pos Indonesia guna mengirim souvenir yang dibelinya. Oleh karena hal tersebut, perlu diketahui sejauh mana tanggung jawab PT Pos Indonesia terhadap layanan jasa yang dipergunakan konsumennya karena layanan jasanya tidak hanya sebatas di negara Indonesia saja namun sudah lintas antar negara. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya,

⁶Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno. (2018). "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang". *Jurnal Law Reform*, Vol.14, No.2, halaman 153.

mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen.

Dalam perihal ini, hak serta kewajiban para pihak dalam pelaksanaan pengiriman barang telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan terhadap hak-hak bagi pengirim dan penerima selaku pengguna jasa di Indonesia telah diatur sejak lama. Hukum perlindungan konsumen ialah hukum yang berlaku untuk melindungi hak-hak bagi pengguna jasa tersebut. Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk mencegah tindakan-tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Pemerintah Indonesia memberikan aturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha apabila terjadi kerusakan barang ataupun tindakan yang merugikan konsumen yang dicantumkan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen ini diharapkan mampu memberikan pengertian kepada masyarakat Indonesia untuk lebih memahami hak dan kewajiban yang didapatkan terhadap pelaku usaha, dimana perlindungan konsumen ini berperan untuk menumbuhkan. harkat martabat, menumbuhkan akan kesadaran, wawasan, ketertarikan, keahlian, dan kebebasan konsumen untuk melakukan perlindungan terhadap dirinya serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.⁷

Bedasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana tanggung jawab yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia

⁷ Habib Hamed, Fatahillah, Tri Widya Kurniasari. (2021). "Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Keterlambatan Pengiriman Barang". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum (JIM FH)*, Vol.4, No,1, halaman 56-57.

(Kantor Pos Cabang Singkil) kepada konsumen pengguna jasa yang diselenggarakannya, karena dalam penyelenggarakannya ini seringkali terjadi resiko dan apa sudah sesuaikah yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Kantor Pos Cabang Singkil) ini apabila ditinjau menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penulis akan melakukan penelitian dan menuangkannya dalam bentuk skripsi yang berjudul: **“Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kantor Pos Singkil).”**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas dapat ditarik beberapa pokok yang menjadi batasan pembahasan permasalahan pada penelitian ini nantinya. Adapun yang menjadi permasalahannya antara lain:

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap konsumen atas keterlambatan dalam pengiriman barang?
2. Apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya wanprestasi dalam pengiriman barang?
3. Bagaimana upaya dan solusi yang dapat ditempuh oleh konsumen atas keterlambatan dalam pengiriman barang melalui PT. Pos Indonesia?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap konsumen atas keterlambatan dalam pengiriman barang.
2. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan terjadinya wanprestasi dalam pengiriman barang.
3. Untuk mengetahui upaya dan solusi yang dapat ditempuh oleh konsumen atas keterlambatan dalam pengiriman barang melalui PT. Pos Indonesia.

3. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang hukum mengenai Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Secara praktis, penelitian ini sebagai suatu bentuk sumbangan pemikiran dan masukan bagi para pihak yang berkepentingan khususnya bagi masyarakat untuk mengetahui dan memahami Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. Definisi Operasional

Defenisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara defenisi-defenisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan yaitu "Tanggung

Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Kantor Pos Cabang Singkil)" selanjutnya dapat penulis terangkan defenisi operasional penelitian sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.
2. PT. Pos Indonesia adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik dan transaksi keuangan.
3. 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 diperdagangkan.

C. Keaslian Penelitian

Skripsi yang membahas mengenai Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang bukanlah suatu yang baru dibahas dan penipuan Online sudah banyak dikaji oleh peneliti lainnya. Berdasarkan pemeriksaan yang telah dilakukan oleh peneliti di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dalam hal ini penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan judul dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait "Tanggung Jawab PT.Pos Indonesia Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang Menurut UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". Penulis mencantumkan beberapa judul yang hampir mendekati dengan penelitian yang akan peneliti teliti antara lain:

1. Skripsi Natasha Putri Milenia, Nim 18410599, Mahasiswa/i Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, Tahun 2023, yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Angkutan Pada PT. JNE". Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif atau doktrinal. Perbedaan penelitian penulis dengan skripsi ini terletak pada fokus penelitiannya dan tempat penelitiannya. Dalam skripsi ini fokus penelitiannya pada perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang dalam pengiriman barang dan tempat penelitiannya pada PT. JNE. Sedangkan, penelitian penulis fokus pada tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap konsumen atas keterlambatan dalam pengiriman barang dan tempat penelitiannya pada PT. Pos Indonesia.
2. Skripsi Ridha Rabitha, Npm 138400183, Mahasiswa/I Fakultas Hukum Universitas Medan Area, Tahun 2018, yang berjudul "Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengiriman Barang Berharga Atau Dokumen Oleh PT. Pos Indonesia". Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Perbedaan penelitian penulis dengan skripsi ini terletak pada fokus penelitiannya. Dalam skripsi ini fokus penelitiannya mengenai implementasi Undang-Undangnya terhadap pengiriman barang berharga atau dokumen. Sedangkan, penelitian penulis fokus pada tanggung jawab PT. Pos Indonesia atas keterlambatan dalam pengiriman barang milik konsumen.

3. Skripsi Wira Sati, Nim 111920724610, Mahasiswa/i Fakultas Hukum dan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang berjudul “Pertanggungjawaban Pos Indonesia (Persero) Terhadap keterlambatan Pengiriman Barang Pada Kantor Pos Kota Pekanbaru Berdasarkan PP Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pos”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis. Perbedaan penelitian dengan skripsi ini terletak pada peraturan yang digunakan untuk diteliti. Skripsi ini menggunakan PP Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pos untuk melakukan penelitian mengenai keterlambatan dalam pengiriman barang. Sedangkan, penulis menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk melakukan penelitian mengenai keterlambatan dalam pengiriman barang.

Berdasarkan penelitian tersebut di atas, maka pembahasan yang dibahas didalam skripsi ini berbeda dengan permasalahan di atas, sehingga dikatakan murni hasil pemikiran penulis yang dikaitkan dengan teori-teori hukum yang berlaku maupun doktrin-doktrin yang ada, sehingga penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya secara ilmiah atau secara akademik.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan serangkaian kegiatan dalam mencari kebenaran suatu studi penelitian, yang diawali dengan suatu pemikiran yang membentuk rumusan masalah sehingga menimbulkan hipotesis awal, dengan dibantu dan persepsi penelitian terdahulu, sehingga penelitian bisa diolah dan dianalisis yang

akhirnya membentuk suatu kesimpulan.⁸ Agar mendapatkan hasil yang maksimal, maka metode yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yuridis-empiris. Penelitian yuridis-empiris atau disebut dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat.⁹ Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi dimasyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.¹⁰

2. Sifat Penelitian

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian hukum tersebut, maka cenderung sifat penelitian yang digunakan dalam proses penyelesaian penelitian ini adalah deskriptif. Sifat penelitian yang bersifat deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya

⁸ Syafrida Hafni Sahir, 2021, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: KBM Indonesia, halaman 1

⁹ Suharsimi Arikunto, 2012, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, halaman 126

¹⁰ Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 15

tanpa ada suatu maksud untuk mengambil keputusan-keputusan yang berlaku secara umum.¹¹

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis-empiris. Penelitian yuridis-empiris merupakan penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.¹²

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah;

- a. Data yang bersumber dari Hukum Islam, yaitu Al-Qur'an pada Surah An-Nisa ayat 29 dan Hadist (Sunnah Rasulullah SAW) dari Ibnu Majah. Data yang bersumber dari Hukum Islam tersebut lazim disebut pula sebagai data kewahyuan.
- b. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung kepada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.¹³
- c. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dengan melakukan penelitian kepustakaan terhadap bahan penelitian yang digunakan yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, yaitu:

¹¹ Bambang Sunggono, 2018, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, halaman 20

¹² Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 134

¹³ Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, halaman 93

- 1) Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan yang diurut berdasarkan hierarki.¹⁴ Dalam penelitian ini, bahan hukum primer yang digunakan adalah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan-peraturan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
- 2) Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang terdiri atas buku-buku teks yang ditulis oleh ahli hukum yang berpengaruh, jurnal-jurnal hukum, pendapat para sarjana, kasus-kasus hukum, yurisprudensi, dan hasil-hasil simposium mutakhir yang berkaitan dengan topik penelitian.¹⁵ Dalam penelitian ini, bahan hukum primer yang digunakan adalah berupa buku-buku rujukan yang relevan dan hasil karya tulis ilmiah.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk ataupun penjelasan terkait bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum ataupun

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2006, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, halaman 141

¹⁵ Johny Ibrahim, 2008, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Surabaya: Bayumedia, halaman 295

ensiklopedia, baik menggunakan via internet atau dari buku secara langsung.¹⁶

5. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*).

Penelitian kepustakaan ini dimaksud untuk memperoleh data sekunder dengan mempelajari literatur-literatur, peraturan perundang-undangan, teori-teori, pendapat para sarjana dan hal-hal lain yang berkaitan dengan kebijakan penal. Penelitian kepustakaan ini dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- 1) *Offline*, yaitu dengan mengumpulkan data secara langsung dari perpustakaan daerah, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atau perpustakaan lainnya, guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan.
- 2) *Online*, yaitu dengan mengumpulkan data melalui media internet, seperti *website*, *e-book*, *e-journal* dan hal-hal lain terkait penelitian ini dengan tujuan untuk dapat mengumpulkan data sekunder yang akan dibutuhkan dalam penelitian ini.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer. Data ini diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara (*interview guide*).

¹⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2019, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Cetakan Ketujuh, Jakarta: Rajawali Pers, halaman 119

Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu.

6. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk meendapatkan bahan pemecah permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan pemilihan teori-teori, norma-norma, asas-asas, pasal-pasal serta doktrin didalam suatu perundang-undangan yang relevan dan berkaitan dengan permasalahan didalam penelitian yang akan diangkat.

Analisis data dengan cara kualitatif ini akan dikemukakan dalam bentuk uraian yang sistematis dengan menjelaskan hubungan antara berbagai jenis data. Selanjutnya semua data diseleksi dan diolah, kemudian dianalisa secara deskriptif sehingga selain menggambarkan dan mengungkapkan, diharapkan akan memberikan solusi atas permasalahan dalam penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tanggung Jawab

Tanggung Jawab dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya).¹⁷ Adapun tanggung jawab secara definisi merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Oleh karena hal tersebut di atas diperlukan kehati-hatian dalam menganalisa siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Beberapa sumber hukum formal, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar (perjanjian baku), dalam hukum perdata memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar dan hak konsumen.

Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 poin e, f, g menyatakan bahwa:

1. 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;

¹⁷ . W. J. S. Porwadarminata, 1985, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, halaman 1014.

2. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;⁸
3. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Berdasarkan UU No. 8 tahun 1999 tersebut tentang perlindungan konsumen dimana harus bertanggung jawab bila menyebabkan kerugian kepada seseorang, hal tersebut juga dinyatakan dalam pasal 1365 KUH Perdata yaitu “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.

Sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1365 KUH Perdata, maka suatu perbuatan melawan hukum harus mengandung unsur-unsur:

1. Adanya suatu perbuatan;
2. Perbuatan tersebut melawan hukum;
3. Adanya kesalahan dari pihak pelaku;
4. Adanya kerugian bagi korban, dan
5. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian.

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan antara lain sebagai berikut:

1. Prinsip Kelalaian Bertanggung Jawab

Berdasarkan Kelalaian Tanggung jawab adalah suatu prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Sifat subjektifitas muncul pada kategori bahwa seseorang yang bersikap hati-hati mencegah timbulnya kerugian pada konsumen. Berdasarkan teori tersebut, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan kerugian kepada produsen. Di samping faktor kesalahan dan kelalaian produsen, tuntutan ganti kerugian berdasarkan kelalaian produsen diajukan dengan bukti-bukti, yaitu:¹⁸

- a. Pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen.
- b. Produsen tidak melaksanakan kewajiban untuk menjamin kualitas produknya sesuai dengan standar yang aman untuk di konsumsi atau digunakan.
- c. Konsumen penderita kerugian.

¹⁸ Ahmad Miru, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Rajawali Pers, halaman 145.

Kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen (hubungan sebab akibat antara kelalaian dan kerugian konsumen).

Berdasarkan teori ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat berikut:

- 1) Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
- 2) Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
- 3) Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata (*Proximate Cause*) dari kerugian yang timbul.¹⁹

Dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian juga mengalami perkembangan dengan tingkat responsibilitas yang berbeda terhadap kepentingan konsumen, yaitu:

- a) Tanggung Jawab atas Kelalaian dengan Persyaratan Hubungan Kontrak

Teori murni prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu tanggung jawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak. Teori ini sangat merugikan konsumen karena

¹⁹ *Ibid*, halaman 147.

gugatan baru dapat diajukan jika telah memenuhi dua syarat, yaitu adanya unsur kesalahan atau kelalaian dan hubungan kontrak antara produsen dan konsumen. Teori tanggung jawab produk berdasarkan kelalaian tidak memberikan perlindungan yang maksimal kepada konsumen, karena konsumen dihadapkan pada dua kesulitan dalam mengajukan gugatan kepada produsen, yaitu, pertama, tuntutan adanya hubungan kontrak antara konsumen sebagai penggugat dengan produsen sebagai tergugat. Kedua, argumentasi produsen bahwa kerugian konsumen diakibatkan oleh kerusakan barang yang tidak diketahui.

b) Kelalaian Dengan Beberapa Pengecualian Terhadap Persyaratan Hubungan Kontrak

Perkembangan tahap kedua teori tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah prinsip tanggung jawab yang tetap berdasarkan kelalaian namun untuk beberapa kasus terdapat pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, bahwa persyaratan hubungan kontrak merupakan salah satu hambatan konsumen untuk mengajukan ganti kerugian kepada produsen. Prinsip ini tidak memihak kepada kepentingan konsumen, karena pada kenyataannya konsumen yang sering mengalami kerugian atas pemakaian suatu produk adalah konsumen yang tidak memiliki kepentingan hukum dengan produsen.

c) Kelalaian Tanpa Persyaratan Hubungan Kontrak

Setelah prinsip tanggung jawab atas dasar kelalaian dengan beberapa pengecualian terhadap hubungan kontrak sebagai tahap kedua dalam perkembangan substansi hukum tanggung jawab produk, maka tahap berikutnya adalah tahap ketiga yaitu sistem tanggung jawab yang tetap berdasarkan kelalaian, tetapi sudah tidak mensyaratkan adanya hubungan kontrak.

d) Prinsip Paduga Lalai dan Prinsip Bertanggung Jawab dengan Pembuktian Terbaik

Tahap perkembangan terakhir dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah dalam bentuk modifikasi terhadap prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Modifikasi ini bermakna, adanya keringanan-keringanan bagi konsumen dalam penerapan tanggung jawab berdasarkan kelalaian, namun prinsip tanggung jawab ini masih berdasarkan kesalahan. Modifikasi ini merupakan masa transisi menuju pembentukan tanggung jawab mutlak.²⁰

2. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi

Selain mengajukan gugatan terhadap kelalaian produsen, ajaran hukum juga memperkenalkan konsumen untuk mengajukan gugatan atas wanprestasi. Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak. Ketika suatu produk rusak dan

²⁰ Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, halaman 35.

mengakibatkan kerugian, konsumen biasanya melihat isi kontrak atau perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak, baik tertulis maupun lisan. Keuntungan bagi konsumen dalam gugatan berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak, yaitu suatu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan penjual untuk memenuhi janjinya. Itu berarti apabila produsen telah berupaya memenuhi janjinya tetapi konsumen tetap menderita kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Akan tetapi, dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi terdapat beberapa kelemahan yang dapat mengurangi bentuk perlindungan hukum terdapat kepentingan konsumen, yaitu:

- a. Pembatasan waktu gugatan.
- b. Persyaratan pemberitahuan.
- c. Kemungkinan adanya bantahan.
- d. Persyaratan hubungan kontrak, baik hubungan kontrak secara horizontal maupun vertikal.²¹

Gugatan berdasarkan prinsip ini sesungguhnya dapat diterima walaupun tanpa hubungan kontrak, dengan pertimbangan bahwa dalam praktik bisnis modern, proses distribusi dan iklan langsung ditujukan kepada masyarakat (konsumen) melalui media massa. Dengan demikian,

²¹ *Ibid*, halaman 41.

tidak perlu ada hubungan kontrak yang mengikat antara produsen dan konsumen.²²

3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Menurut prinsip ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang beredar dipasaran. Tanggung jawab mutlak *strict liability*, yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian, ketentuan ini merupakan *lex specialis* dalam gugatan tentang melanggar hukum pada umumnya. Penggugat (konsumen) hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan produsen dan kerugian yang dideritanya. Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk barang yang cacat atau tidak aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidanya unsur kesalahan di pihak produsen.

Alasan-alasan mengapa prinsip tanggung jawab mutlak diterapkan dalam hukum tentang *product liability* adalah:

- a. Diantara korban/konsumen di satu pihak ada produsen di lain pihak, beban kerugian seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi.
- b. Dengan menempatkan mengedarkan barang-barang dipasaran, berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman

²² Ahmad Miru, *Op.cit*, halaman 148.

dan pantas untuk digunakan, bilamana terbukti tidak demikian dia harus bertanggung jawab.²³

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengakomodasi dua prinsip penting, yakni tanggung jawab produk (*produk liability*) dan tanggung jawab profesional (*profesional liability*). Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dipasarkan kepada pemakai, yang menimbulkan dan menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.²⁴

B. PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik dan transaksi keuangan. Nama PT Pos Indonesia sendiri baru secara resmi digunakan pada tahun 1995, setelah sebelumnya sempat mengalami beberapa kali perubahan nama.

PT. Pos Indonesia adalah salah satu BUMN tertua yang ada di Indonesia dan keberadaannya telah ada sejak zaman Hindia Belanda. Awal pendiriannya adalah untuk memudahkan pengiriman surat, terutama dalam kegiatan perdagangan. Pasang surut mewarnai perjalanan panjang PT. Pos Indonesia hingga kini menjadi salah satu BUMN besar yang dikenal banyak orang.²⁵

²³ M. Yahya Harahap, 2007, *Beberapa Tinjauan Tentang Permasalahan Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman, 16-17.

²⁴ Shidarta, *Op.cit.* halaman 51.

²⁵ Woro Anjar Verianty, "PT. POS Indonesia, Kenali Profil, Sejarah Serta Produk dan Layanannya", melalui <https://www.liputan6.com/hot/read/5140499/pt-pos-indonesia-kenali-profilsejarah-serta-produk-dan-layanannya?page=2>, diakses pada hari Jum'at, 26 April 2024, pukul 21.37 WIB.

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 4.800 Kantor pos, serta dilengkapi *electronic mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.²⁶

²⁶ Sejarah PosIND, melalui <https://www.posindonesia.co.id/id/pages/sejarah-posind> , diakses pada hari Jum'at, 26 April 2024, pukul 21.53 WIB.

1. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)

Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero) telah ditetapkan oleh Direksi sesuai Keputusan No. 141/DIRUT/1218 tanggal 28 Desember 2018.

Visi PT Pos Indonesia:

- a. Menjadi pilihan utama layanan logistik dan jasa keuangan

Misi PT. Pos Indonesia:

- a. Memberikan solusi layanan logistik *e-commerce* yang kompetitif
- b. Menjalankan fungsi *designated operator* secara profesional dan kompetitif.
- c. Memberikan solusi jasa layanan keuangan terintegrasi yang kompetitif dalam rangka mendukung *financial inclusion* berbasis digital.
- d. Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentikasi digital yang kompetitif. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik
- e. Mengandung arti bahwa bisnis perusahaan adalah membantu mensukseskan misi pelanggan kita. Contoh, pelanggan akan menikahkan anaknya. Ia mengirim undangan ke teman - temannya dan mengirim melalui pos. Ia memiliki misi agar undangan itu diterima pada waktu yang tepat dan utuh. Ketika perusahaan bisa menyampaikan undangan itu dengan sebaik-baiknya, maka bisa

dikatakan bahwa kita sudah ikut membantu menyelesaikan misi pelanggan.²⁷

2. Produk dan Jasa

Berdasarkan Anggaran Dasar PT. Pos Indonesia (Persero) yang tercantum dalam Akta Notaris Sutjipto, SH nomor 117 tanggal 20 Juni 1995 yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Akta Notaris Nomor 2 Tanggal 3 Juli 2018 dibuat dan disampaikan oleh Aryanti, S.H., M.Kn. Notaris di Jakarta, perusahaan bertujuan untuk menyelenggarakan usaha pelayanan jasa pos dan giro bagi masyarakat baik di dalam maupun di luar wilayah Indonesia. PT. Pos Indonesia (Persero) senantiasa bertekad untuk terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sehingga mampu turut serta memajukan perekonomian nasional melalui paduan layanan yang diberikan hingga ke seluruh pelosok negeri Hingga saat ini, PT. Pos Indonesia (Persero) melaksanakan kegiatan pos dengan bertumpu kepada tiga bisnis inti yaitu layanan pengiriman surat dan paket, logistik, jasa keuangan, serta bisnis tambahan yaitu bisnis teknologi informasi dan bisnis ritel dan properti.

3. Surat dan Paket

Layanan ini meliputi pengiriman surat dan paket ke area dalam negeri dan internasional. Secara spesifik, layanan surat dan paket adalah sebagai berikut:

²⁷PT. Pos Indonesia, melalui <https://silapakprestasi-dpmpstsp.purwakartakab.go.id/profile/pt-pos-indonesia>, diakses pada hari Jum'at, 26 April 2024, pukul 22.54 WIB.

- a) Layanan surat dan paket dalam negeri Layanan pengiriman surat dalam negeri mencakup pengiriman surat dengan berat maksimum 2 kg dan tujuan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia. Layanan pengiriman paket dalam negeri mencakup pengiriman dengan berat > 2 kg – tidak terbatas (*unlimited*).
- b) Pos *Express* merupakan layanan premium milik PT. Pos Indonesia (Persero) untuk pengi-ri-man cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan *online*.
- c) Surat Pos Biasa (Standar) Layanan pengiriman dokumen, surat, dan kartu pos untuk semua lapisan masyarakat menggunakan prangko sesuai dengan tarif yang berlaku untuk wilayah tertentu. Kemudahan akses dan jangkauan pelayanan. Surat Pos Biasa dapat dikirim melalui loket Kantorpos mana saja.
- d) Paket Pos Biasa, adalah layanan pengiriman paket dengan tarif paling ekonomis. Pengiriman barang melalui Paket pos Biasa menjangkau seluruh pelosok Indonesia.
- e) Pos Kilat Khusus merupakan layanan milik Pos Indonesia untuk pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan *online*.

f) Pos *AdMail* adalah unit bisnis yang dihadirkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) untuk memberikan dukungan nyata bagi *business-customer*. Kehadiran unit khusus ini, selain sebagai jawaban atas tantangan bisnis yang dihadapi, sekaligus memberikan solusi terintegrasi bagi para pelanggan korporat.

4. Jasa Keuangan

Melalui jaringan yang luas dan tersebar hingga ke pelosok negeri, layanan jasa keuangan PT. Pos Indonesia (Persero) dapat menciptakan *financial inclusion* bagi unbanked population di Indonesia. Program *financial inclusion* ini ditujukan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan layanan jasa keuangan. Peningkatan akses masyarakat kepada layanan jasa keuangan tersebut memerlukan koordinasi lintas sektoral yang melibatkan otoritas perbankan, jasa keuangan *non bank*, dan instansi lainnya. Layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) adalah sebagai berikut.

a) Remitansi. *Weselpos* merupakan layanan pengiriman dan penerimaan uang yang memberikan solusi terhadap kecepatan, ketepatan dan keamanan kiriman uang, secara domestik (nasional) maupun luar negeri (internasional). Layanan remitansi terdiri dari beberapa spesifikasi produk seperti: 1) . Layanan Domestik (Nasional) yang terdiri dari *Weselpos Instan*, *Weselpos Prima*, *Weselpos Transfer Tunai (Cash To Account)* dan *Weselpos Kemitraan*. 2). Layanan Luar Negeri (Internasional) yang terdiri dari

International *Express Money Order* (IEMO) jaringan *Universal Postal Union* (UPU), *Western Union*, BNI (Wesel PIN), BCA (*Fire Cash*), Transfast, Bank Syariah Mandiri (Weselpos Instan BSM), CIMB Niaga (Weselpos Instan CIMB Niaga), Artha Semesta Utama (*Moneygram*), *Ebays* (Weselpos Instan *Ebays*) dan Telkomsel (Weselpos Instan Telkomsel).

- b) *GiroPos*, merupakan layanan bisnis keuangan untuk pengiriman uang secara online dari satu pengirim ke banyak penerima transaksi keuangan berbasis rekening yang dapat melakukan proses penyetoran, pemindah bukuan, pembayaran, dan transaksi lainnya sebagai alternatif layanan perbankan. Pada perkembangannya Layanan Giro saat ini sudah menggunakan aplikasi *Core Giro System*.
- c) *Pospay*, merupakan layanan pembayaran berbagai tagihan dan angsuran di kantor pos dan Agen pos yang tersebar di seluruh Indonesia.
- d) *Fund Distribution*, merupakan Layanan bisnis keuangan untuk pengiriman uang secara online dari satu pengirim ke banyak penerima, pada umumnya layanan ini digunakan oleh institusi pemerintah/swasta untuk penyaluran dana bantuan, payroll dll.
- e) *Bank Channelling*, mencakup layanan produk simpanan dan jasa pemotongan angsuran kredit pensiun. Dalam hal ini, PT. Pos Indonesia (Persero) membina kerja sama dengan Bank Tabungan

Negara melalui produk e-Batara Pos untuk produk simpanan dan kerjasama dengan beberapa Mitra Perbankan dan Koperasi untuk jasa potongan angsuran kredit Pensiun.

- f) *Fronting*, merupakan layanan dengan aktivitas melakukan akuisisi calon debitur kredit pensiun yang meliputi tahapan kegiatan *Prospecting*/pemasaran, pengumpulan dan pengajuan berkas kredit, entri data, pra analisis dan rekomendasi kredit, penandatanganan perjanjian kredit dan proses *take over*.
- g) Logistik. Kegiatan bisnis logistik di PT. Pos Indonesia (Persero) bermula dari adanya proyek bisnis logistik pada tahun 2004. Dengan dukungan kekuatan jaringan PT. Pos Indonesia (Persero) yang tersebar di seluruh Indonesia, pada tahun 2007, SBU Logistik secara resmi didirikan dengan tujuan untuk melakukan penetrasi pasar logistik yang sedang berkembang. Pada akhir tahun 2011 PT. Pos Indonesia (Persero) telah melakukan *spin-off* yaitu mengubah SBU Logistik menjadi perseroan dengan kepemilikan saham mayoritas berada di tangan PT. Pos Indonesia (Persero). Bertujuan untuk memenuhi syarat legalitas dan juga perizinan. Pada bulan Maret 2012 PT. Pos Logistik Indonesia resmi didirikan sebagai anak perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero). Sebagai anak perusahaan, PT. Pos Logistik Indonesia diharapkan dapat beroperasi secara independen dan profesional untuk dapat memaksimalkan bisnis logistik di Indonesia sekaligus memanfaatkan jaringan fisik yang

sudah terbangun. Berikut ini adalah beberapa layanan yang diberikan oleh PT. Pos Logistik Indonesia: Transportasi (*trucking*), Pergudangan (*warehousing*), *Freight forwarding* dan kepabeanaan dan administrasi.

- h) *Ritel dan Property*. Bisnis ritel dan properti PT. Pos Indonesia (Persero) terdiri dari bisnis ritel yang meliputi seluruh transaksi di loket dari seluruh kantor pos dan agen pos yang tersebar di seluruh Indonesia serta Bisnis Properti yang merupakan optimalisasi dari aset yang dimiliki serta mengandalkan kinerja PT. Pos Properti sebagai anak perusahaan yang bergerak di bidang properti. Kegiatan bisnis ritel yang merupakan front line dari seluruh layanan PT. Pos Indonesia (Persero) menjadikannya sebagai perangkai dan perekat seluruh produk PT. Pos Indonesia (Persero). Dengan memanfaatkan jaringan fisik yang selama ini telah terbangun diharapkan perusahaan mampu menjadi jaringan layanan bisnis surat & paket, jasa keuangan, properti dan layanan ritel itu sendiri, yang unggul pada tahun 2018. Peningkatan dan pemeliharaan kualitas pelayanan dari loket-loket di setiap kantor pos di seluruh Indonesia menjadi krusial. Hal ini tidak hanya bermanfaat bagi bisnis ritel tetapi juga bagi produk-produk PT Pos Indonesia (Persero) lainnya. Produk-produk yang ditawarkan adalah: Benda Materai dan Prangko.²⁸

C. Konsumen

²⁸ *Ibid*

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 diperdagangkan. Pengertian Perlindungan konsumen pada Undang-Undang No. 8 Pasal 1 ayat 1 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Berdasarkan UU No. 8 tahun 1999 asas dan tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

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 bertanggungjawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Sedangkan Hak dan Kewajiban Konsumen pada UU No. 8 Pasal 4 tahun 1999 dijelaskan sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam 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 dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk 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.

Sedangkan UU No. 8 Pasal 5 tahun 1999 tentang Kewajiban konsumen adalah dijelaskan sebagai berikut:

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

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atas keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya. Misal, tujuan meningkatkan kualitas barang, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai adalah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak.²⁹

Berdasarkan teori ini kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha. *Negligence* ini dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

²⁹ Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung, halaman 40.

²¹ Ahmadi Miru, *Op.cit*, halaman 148.

1. Suatu tingkah yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
2. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
3. Perilaku tersebut merupakan penyebab nyata dari kerugian yang timbul.²¹ Yang dimaksud kerugian yang bisa dimintakan penggantian itu, tidak hanya biaya-biaya yang sungguh-sungguh telah dikeluarkan (*kosten*), atau kerugian yang sungguh-sungguh menimpa benda si berpiutang (*schaden*), tetapi juga berupa kehilangan keuntungan (*interessen*), yaitu keuntungan yang didapat seandainya siberhutang tidak lalai (*winstderving*). Dalam hal ini, masyarakat telah mengeluarkan biaya-biaya untuk pengiriman barang tetapi permasalahan muncul terjadi saat barang yang mereka kirim melalui Pos Indonesia mengalami kerusakan atau kehilangan, di sini peranannya adalah pemenuhan unsur hak dan kewajiban pada Pos Indonesia.

Tindakan wanprestasi ini dapat terjadi karena kesengajaan, kelalaian atau tanpa kesengajaan. Konsekuensi keadaan wanprestasi adalah pihak yang dirugikan dapat menuntut pihak yang melakukan wanprestasi berupa penggantian kerugian dengan perhitungan-perhitungan tertentu berupa biaya, rugi dan bunga dan/atau pengakhiran perjanjian. Yang dimaksud dengan biaya adalah setiap pengeluaran yang dikeluarkan secara nyata oleh pihak yang dirugikan sebagai akibat adanya

wanprestasi. Sedangkan yang dimaksud dengan kerugian adalah berkurangnya nilai kekayaan debitur sebagai akibat adanya wanprestasi dari pihak debitur.³⁰

³⁰ Munir Fuady, 2001, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Cetakan Kedua, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 138.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang

Tanggung Jawab dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya). Adapun tanggung jawab secara definisi merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.³¹

Saat ini terdapat banyak perusahaan-perusahaan layanan jasa pengiriman barang baik milik pemerintah maupun milik swasta. Sarana jasa pengiriman barang yang dapat digunakan salah satunya adalah PT. Pos Indonesia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 15 Tahun 2013 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dijelaskan bahwa Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum.³²

Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos merumuskan penyelenggaraan pos merupakan perwujudan pos dari fungsi

³¹ *Porwardarminta, Loc.Cit.*

³² M. Farhan Subang. (2024). Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang hilang Atau Mengalami Kerusakan Pada Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Di Kota Atambua, *Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum Dan Politik*, Vol. 2 No. 3, E-ISSN: 2988-1668, halaman 354

pengangkutan, yaitu memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lainnya, dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai antar bangsa. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa dibentuknya PT. Pos Indonesia diarahkan untuk menunjang kebutuhan kepentingan umum dengan mempererat pelayanan yang sebaik mungkin bagi masyarakat di seluruh tanah air dan mempererat kerja sama dalam hubungan antar bangsa.³³

PT. Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman, mulai dari pengiriman surat, uang, maupun barang milik pengguna jasa dari satu tempat lain dengan aman dan selamat sampai ke tujuan. Untuk itu, faktor yang sangat penting yang perlu di perhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa dan tanggung jawab PT. Pos Indonesia, dimana mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa barang yang mereka kirim melalui jasa pos akan sampai dengan selamat sampai ke tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab PT. Pos Indonesia dalam memberikan pelayanan jasa berupa paket kiriman pos.³⁴

Dalam praktek perjanjian pengiriman barang antara pengguna jasa dengan PT Pos Indonesia (Persero) tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh para pihak. Pengguna jasa merasa dirugikan dalam perjanjian itu dikarenakan PT Pos Indonesia (Persero) tidak melaksanakan atau memenuhi kewajiban dalam perjanjian sehingga terjadi wanprestasi berupa terlambat, rusak, atau hilang barang kiriman yang jelas merugikan pengguna jasa. Dalam praktek perjanjian pengiriman

³³ *Ibid.*

³⁴ Heksa Fitriandi. (2014). Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Pengangkutan Barang Elektronik yang Rusak Di Kota. *Jurnal Hukum Untan*, Vol. 3 No.1, halaman 1.

barang antara pengguna jasa dengan PT. Pos Indonesia (Persero) tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh para pihak. Pengguna jasa merasa dirugikan dalam perjanjian itu dikarenakan PT. Pos Indonesia (Persero) tidak melaksanakan atau memenuhi kewajiban dalam perjanjian sehingga terjadi wanprestasi berupa terlambat, rusak, atau hilang barang kiriman yang jelas merugikan pengguna jasa.³⁵

Perihal yang telah dikemukakan tersebut tentunya menimbulkan dampak kerugian baik konsumen yang telah menggunakan jasa pelayanan dan pengiriman barang PT. Pos Indonesia. Meskipun, kehilangan atau kerusakan barang terkadang bukan sesuatu hal yang direncanakan, namun untuk menyikapi hal tidak terduga tersebut, perlu adanya perlindungan bagi konsumen yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atas keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya. Misal, tujuan meningkatkan kualitas barang, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai adalah

³⁵ Lilis, N.S., Indra K.H. (2019). Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Terhadap Pengiriman Barang Ke Luar Negeri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa: Bidang Hukum Keperdataan*, Vol.3 No.2, ISSN: 2597-6093, halaman 375-376.

meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak.³⁶

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dijelaskan bahwa keterlambatan pengiriman barang yang terjadi di PT. Pos Indonesia cabang Singkil diakibatkan oleh terjadinya bencana alam seperti banjir, tanah longsor dan lain sebagainya yang mengakibatkan pengantarkan pengiriman terkendala. Selain itu, pada hari-hari besar tertentu seperti Idul Fitri, Idul Adha, Natal dan lain sebagainya yang juga mengakibatkan pengantaran pengiriman telat atau terkendala.³⁷

Permasalahan tersebut juga senada dengan yang terjadi pada PT. Pos Indonesia Cabang Atambua, dimana permasalahan keterlambatan, kerusakan, maupun kehilangan masih sering terjadi berdasarkan data yang diperoleh dari tahun 2021 sampai 2022 bahwa terdapat 5 (lima) konsumen yang telah memberikan pengaduan atas pengiriman barang yang hilang dan mengalami kerusakan pada barang terhadap PT. Pos Indonesia Cabang Atambua.³⁸

Pada dasarnya segala bentuk pengiriman barang yang dilakukan secara legal memiliki kewajiban hukum dan perjanjian tertentu. Hal ini dilakukan agar setiap penyedia jasa (PT. Pos Indonesia) dapat bertanggung jawab atas segala resiko yang terjadi selama poses pengiriman barang dan perjalanan. Hal ini juga mencakup segala bentuk proses pengiriman barang, seperti kerusakan selama diperjalanan, hilang atau segala peristiwa tertentu yang mengakibatkan konsumen (pengirim/penerima barang) mengalami kerugian.

³⁶ *Wahyu Sasongko, Log Cit.*

³⁷ Bapak Maimun selaku Kepala Cabang PT. Pos Indonesia cabang Singkil, pada hari senin, 15 Juli 2024 pada pukul 10.30 WIB.

³⁸ *M. Farhan, Op Cit, halaman 355*

Hal ini senada dengan hasil penelitian lain yang menjelaskan bahwa terdapat dua permasalahan dalam keterlambatan pengiriman barang. Yang pertama adalah keterlambatan Pengiriman (*Over Time* Pengiriman) *Over time* terjadi ketika barang (paket) telah sampai ditangan penerima atau barang sampai pada penerima melebihi estimasi waktu yang telah ditentukan sebelumnya oleh pihak Pos Indonesia. Pos Express memiliki estimasi waktu pengiriman dalam H+1 (esok sampai). Kemudian yang kedua adalah ketidaksampaian Pengiriman. Pengiriman tidak sampai terjadi apabila paket mengalami *delay* saat proses pengiriman berlangsung karena penerima tidak dapat ditemui oleh kurir. Adanya *delay* membuat estimasi waktu pengiriman menjadi semakin jauh dari estimasi waktu yang diberikan oleh Pos Indonesia mengingat *Pos Express* memiliki estimasi waktu pengiriman 24 jam (esok sampai).³⁹

Penjelasan tersebut juga tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 poin (f) yang menyatakan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, serta pada poin (g) yang menjelaskan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Maka dari itu, upaya pertama yang dapat dilakukan oleh PT. Pos Indonesia dalam menyikapi tanggung jawab mereka dalam keterlambatan pengiriman barang

³⁹ Charles M.H., Nur Tri R.A., Dani L.S. (2023). Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang pada Pos Express Menggunakan Metode Six Sigma, *Jurnal Logistik*, Vol. 16, No.1, E-ISSN: 2745-9624, halaman 46-47.

kepada konsumen adalah dengan memberikan negoisasi kepada konsumen terkait dengan alternatif pengiriman barang atau memberikan informasi kepada penerima bahwasannya barang mengalami keterlambatan karena perihal tertentu. Kemudian apabila barang yang dikirim telah sampai dan mengalami kerusakan, PT. Pos Indonesia berupaya mengidentifikasi bentuk kerusakan yang terjadi dengan meminta bukti foto bahwasannya barang dalam keadaan rusak dan bersedia mengganti kerusakan atau barang tersebut.⁴⁰

Hal tersebut sesuai dengan UU No. 8 tahun 1999 tersebut tentang perlindungan konsumen dimana harus bertanggung jawab bila menyebabkan kerugian kepada seseorang, hal tersebut juga dinyatakan dalam pasal 1365 KUH Perdata yaitu “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.

Salah satu upaya kongkret yang dilakukan PT. Pos Indonesia dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah selalu memprioritaskan pelayanan, informasi dan komunikasi yang baik. Sebagai penyedia jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia cabang Singkil juga mempunyai tanggung jawab yaitu mengirimkan barang dan menjaga keselamatan barang yang akan dikirim, mulai pada saat barang itu diterima sampai diserahkan kepada pengguna jasa. Maka dari itu, PT. Pos Indonesia (Persero) wajib menjalankan tanggung jawabnya secara tepat, sehingga tidak merugikan konsumen.

⁴⁰ *Maimun, Loc Cit.*

Hal tersebut juga dijelaskan dalam jurnal penelitian yang menjelaskan bahwa ketika menggunakan jasa pengiriman melalui PT. Pos Indonesia, pengirim atau penerima harus membayar sejumlah uang atau biaya pengiriman sesuai dengan jenis barang yang akan di kirim dan kemudian di hitung berat dari barang yang akan dikirim tersebut. Dengan membayar sejumlah uang atau biaya pengiriman ini, maka pengirim atau penerima akan memperoleh dokumen pengiriman atau penerimaan yang berupa resi sebagai alat bukti pengiriman paket kiriman tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia dengan sendirinya memiliki tanggung jawab atas kerusakan maupun kehilangan barang tersebut yang terjadi pada saat proses pengiriman berlangsung. PT. Pos Indonesia berkewajiban untuk membayar ganti rugi apabila kerusakan tersebut disebabkan karena kelalaian dari pihak PT. Pos Indonesia itu sendiri.⁴¹

Adapun bentuk langkah kongkret yang diambil PT. Pos Indonesia untuk menangani keterlambatan pengiriman barang dan memastikan kepuasan konsumen dillakukan dengan cara menawarkan dan menjelaskan segala bentuk proses pengiriman barang dan resiko keterlambatan apabila konsumen mengirimkan barang di waktu hari-hari besar atau pada saat perjalanan mengalami *delay* karena faktor-faktor tertentu. Kemudian pihak pelayanan juga meminta kontak konsumen yang bisa dihubungi apabila sewaktu-waktu barang yang dikirim mengalami gangguan keterlambatan.⁴²

⁴¹ M. Farhan, *Op Cit*, halaman 356

⁴² Maimun, *Loc Cit*.

Dalam proses penyerahan dan penerimaan antara konsumen dan PT. Pos Indonesia yang akan dikirim, pada dasarnya PT. Pos Indonesia khususnya cabang Singkil memiliki kebijakan khusus terkait tanggung jawab dalam kasus keterlambatan pengiriman barang. Bentuk tanggung jawab atas kehilangan besar ganti rugi yang diberikan berbeda-beda berdasarkan jenis keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Untuk gugatan atas kehilangan barang, PT. Pos memberikan ganti rugi sebesar 10 kali ongkos kirim maksimal 1.000.000. Sedangkan jika diasuransikan PT. Pos mengganti sebesar nilai barang.⁴³

Pada saat konsumen mengantarkan barang mereka untuk dikirim, PT. Pos Indonesia melalui *customer service* sudah memberikan berbagai bentuk penjelasan tentang proses pengiriman, asuransi ongkos kirim, PPN, dan lain sebagainya. Misalnya saja, jika konsumen mengasuransikan barang yang mereka kirim, apabila barang mengalami kerusakan atau hilang maka PT. Pos Indonesia wajib memberikan ganti rugi secara penuh sesuai dengan kategori barang. Namun, apabila konsumen tidak mengasuransikan barang yang akan mereka kirim maka itu tidak menjadi tanggungan PT. Pos Indonesia, tapi menjadi tanggungan pribadi dari pengirim, kecuali kalau hilang diganti 10 kali ongkos kirim.⁴⁴

Pada dasarnya dalam menjalankan proses kinerjanya suatu perusahaan pasti mempunyai kewajiban untuk bertanggungjawab atas kerugian yang ditimbulkannya terhadap konsumen, tak terkecuali perusahaan ekspedisi (pengiriman barang) atas barang yang dikirimnya jika mengalami

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ *Maimun, Loc Cit.*

kerusakan/kehilangan yang timbul akibat suatu hal. Pemberian ganti rugi oleh suatu perusahaan ekspedisi juga termuat dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha di mana pelaku usaha di sini adalah perusahaan ekspedisi. Berikut bunyi pasal tersebut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian⁴⁵

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa konsumen dapat menuntut ganti rugi apabila PT. Pos Indonesia melakukan kelalaian, seperti tidak memberikan informasi pada saat konsumen melakukan pengiriman barang, atau tidak melakukan konfirmasi apabila barang yang dikirim mengalami keterlambatan. Proses tanggung jawab seperti ganti rugi juga dapat dilakukan secara penuh apabila konsumen mengambil paket jasa dengan asuransi barang. Namun jika tidak, PT. Pos hanya akan mengganti rugi biaya ongkos kirim 10 kali lipat.

Hal tersebut senada dengan teori perlindungan konsumen dalam segi tanggung jawab atas kelalaian dengan persyaratan hubungan kontrak yang menjelaskan bahwa tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu tanggung jawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak. Teori ini sangat merugikan konsumen karena gugatan baru dapat diajukan jika telah memenuhi dua syarat, yaitu adanya unsur kesalahan atau kelalaian dan hubungan kontrak antara produsen dan konsumen. Teori tanggung jawab produk berdasarkan kelalaian tidak memberikan perlindungan yang maksimal kepada konsumen, karena konsumen dihadapkan pada dua kesulitan dalam mengajukan gugatan kepada produsen, yaitu, pertama, tuntutan adanya hubungan kontrak antara konsumen sebagai penggugat

⁴⁵ M. Farhan, *Op Cit*, halaman 358-359

dengan produsen sebagai tergugat. Kedua, argumentasi produsen bahwa kerugian konsumen diakibatkan oleh kerusakan barang yang tidak diketahui.⁴⁶

Berdasarkan hal tersebut, jika dikaitkan dengan teori perlindungan konsumen terhadap faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan yang harus memenuhi beberapa syarat tertentu menjelaskan bahwa bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap keterlambatan pengiriman barang harus dilakukan oleh konsumen dengan bukti yang jelas. Disini, PT. Pos Indonesia akan melakukan ganti rugi sesuai dengan kategori barang yang rusak atau hilang saja. Namun untuk keterlambatan pengiriman barang, jika hal tersebut memang sudah diinformasikan dengan jelas kepada konsumen sebelum melakukan pengiriman, maka pihak PT. Pos Indonesia tidak melakukan ganti rugi. Jika keterlambatan terjadi karena faktor kendala bencana alam, maka PT. Pos Indonesia akan sesegera mungkin memberikan klarifikasi melalui pesan aplikasi kepada konsumen bahwa paket atau barang mereka tidak sampai tepat waktu.

Hal ini senada dengan teori perlindungan konsumen yang menjelaskan bahwa faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat, seperti: 1) Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal. 2) Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat. 3) Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata (*Proximate Cause*) dari kerugian yang timbul.⁴⁷

⁴⁶ *Shidarta, Loc.Cit.*

⁴⁷ *Ahmad Miru, Loc. Cit.*

Untuk masalah komunikasi yang dilakukan oleh PT.Pos Indonesia cabang Singkil sampai saat dilakukan dalam dua tahap. Yang pertama jika konsumen melakukan pengiriman barang di waktu hari-hari besar atau pada saat mau hari-hari besar seperti idul fitri,, idul adha, natal dan tahun baru, maka keterlambatan pengiriman barang sudah di informasikan diawal. Namun jika pengiriman barang tidak dilakukan pada saat hari besar, namun tiba-tiba terjadi kendala dalam pengiriman barang, maka PT. Pos Indonesia akan melakukan konfirmasi melalui telepon pribadi seperti *Whatsapp* dan lain sejenisnya.⁴⁸

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap konsumen atas keterlambatan dalam pengiriman barang dilakukan berdasarkan prinsip perlindungan konsumen dalam tanggung jawab atas kelalaian dengan persyaratan hubungan kontrak. Dimana disini menjelaskan bahwa PT. Pos Indonesia cabang Singkil akan melakukan tanggung jawab dalam bentuk ganti rugi apabila kelalaian terjadi karena kesalahan pihak pengiriman dan minim informasi yang diberikan oleh jasa pelayanan PT. Pos Indonesia dengan syarat konsumen yang melakukan pengiriman barang telah mengasuransikan barang mereka sebelum pengiriman. Namun apabila konsumen tidak mengasuransikan barang yang akan dikirim, maka PT. Pos Indonesia memberikan bentuk ganti rugi dengan mengganti 10 kali lipat ongkis kirim konsumen saja apabila barang yang dikirim mengalami keterlambatan tersebut rusak.

⁴⁸ *Maimun, Loc Cit.*

B. Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Wanprestasi Dalam Pengiriman Barang

Perjanjian merupakan perikatan yang paling banyak terjadi dalam kehidupan bermasyarakat, baik masyarakat umum maupun badan hukum dan perjanjian itu lahir karena adanya dua orang atau lebih para pihak yang mengikatkan diri sehingga terjadi perikatan. Pada setiap perjanjian dengan tujuan bahwa dalam setiap perjanjian yang telah dibuat dan disepakati bersama oleh para pihak harus dilaksanakan dengan itikad baik, sebagaimana implementasi terhadap Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdara yang berbunyi bahwa semua perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Hal ini mendeskripsikan bahwa perjanjian dilakukan atas dasar itikad baik, sama-sama sepakat antar kedua pihak dan juga perjanjian dilaksanakan dalam keadaan sehat jasmani maupun Rohani guna terlaksananya suatu perjanjian sesuai regulasi secara keperdataan.⁴⁹

Perjanjian yang terikat memiliki sebuah pertanggungjawaban. Pertanggungjawaban dapat diartikan sebagai sebuah kewajiban dalam memberikan keterangan atau informasi dan tindakan atau perhitungan terhadap semua hal yang terjadi terkait dengan pengiriman barang. Pertanggungjawaban juga meliputi segala hal tentang pemulihan atas kerugian yang timbul. Wanprestasi dalam proses pengiriman barang dapat terjadi apabila pihak-pihak terkait tidak mempertanggungjawabkan kelalaian yang ditimbulkan oleh mereka.

⁴⁹ Fitri Nur H.S., Emma V.T. Senewe, Deasy, S. (2023). Analisis Hukum Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman Paket Ekspres Oleh Kurir Kepada Konsumen, *Innovative: Journal Of Social Science Researct*, Vol. 3 No.3, E-ISSN: 2807-4238, halaman 5.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala PT. Pos Indonesia cabang Singkil, sebelum terjadinya wanprestasi, biasanya PT. Pos Indonesia melakukan beberapa langkah. Apabila paket atau barang didapati hilang atau rusak, harus segera memberikan keterangan barang yang hilang atau rusak kemudian membuat berita acara sebagai bentuk bentuk dokumen untuk memproses pelaporan selanjutnya. Apabila PT. Pos Indonesia tidak melakukan tindakan tersebut, maka dapat dikatakan PT. Pos Indonesia melakukan wanprestasi.⁵⁰

Hal ini senada dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi. Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak. Ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian, konsumen biasanya melihat isi kontrak atau perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak, baik tertulis maupun lisan. Keuntungan bagi konsumen dalam gugatan berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak, yaitu suatu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan penjual untuk memenuhi janjinya. Itu berarti apabila produsen telah berupaya memenuhi janjinya tetapi konsumen tetap menderita kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian.⁵¹

Ada beberapa poin tertentu yang harus dilihat sebelum PT. Pos Indonesia melakukan wanprestasi terhadap keterlambatan pengiriman barang. PT. Pos Indonesia harus melihat bentuk kesalahan atau kelalaian yang terjadi sehingga menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang, seperti melakukan

⁵⁰ Maimun, *Loc Cit.*

⁵¹ Shidarta, *Loc.Cit.*

pengecekan keterlambatan pengiriman terjadi dikarenakan pihak PT. Pos Indonesia sendiri atau karena kelalaian PT. Pos Indonesia transit. Apabila kesalahan atau kelalaian terjadi pada PT. Pos Indonesia cabang Singkil, maka yang melakukan pertanggungjawaban adalah PT. Pos Indonesia cabang Singkil, begitu pula apabila yang melakukan kesalahan atau kelalaian adalah PT. Pos Indonesia transit, maka yang melakukan pertanggungjawaban adalah PT. Pos Indonesia transit. Tetapi wanprestasi dapat terjadi apabila memang segala bentuk kelalaian memang berasal dari perusahaan dan tidak ada konfirmasi dari PT. Pos Indonesia⁵²

Hal ini juga senada dengan prinsip perlindungan konsumen dari segi beberapa kelemahan yang dapat mengurangi bentuk perlindungan hukum terdapat kepentingan konsumen, yaitu: pembatasan waktu gugatan, persyaratan pemberitahuan, kemungkinan adanya bantahan serta persyaratan hubungan kontrak, baik hubungan kontrak secara horizontal maupun vertikal. Gugatan berdasarkan prinsip ini sesungguhnya dapat diterima walaupun tanpa hubungan kontrak, dengan pertimbangan bahwa dalam praktik bisnis modern, proses distribusi dan iklan langsung ditujukan kepada masyarakat (konsumen) melalui media massa. Dengan demikian, tidak perlu ada hubungan kontrak yang mengikat antara produsen dan konsumen.⁵³

Jika diaitkan dengan teori perlindungan konsumen, maka yang dilakukan PT. Pos Indonesia memang memperbolehkan konsumen mengajukan klain, gugatan dan komplain apabila memang keterlambangan pengiriman barang terjadi karena

⁵² Maimun, *Loc Cit.*

⁵³ Shidarta, *Loc.Cit.*

kesalahan PT. Pos Indonesia. Seperti yang telah dijelaskan dalam teori bahwa kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha. *Negligence* ini dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat, seperti: suatu tingkah yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal, harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat, serta erilaku tersebut merupakan penyebab nyata dari kerugian yang timbul.⁵⁴

Maka dari itu, ketika konsumen merasa terjadi keterlambatan pengiriman barang, konsumen dapat melakukan beberapa cara, seperti menghubungi layanan pelanggan seperti *costumer service* untuk mengecek nomor resi pengirriman barang, kemudian melihat ketentuan pengiriman barang dikirimin dan estimasi sampai, dan nantinya PT. Pos Indonesia akan mengganti biaya pengiriman barang tersebut selambat-lambatnya dalam waktu enam hari kerja atau seminggu.⁵⁵

Hal ini senada dengan jurnal penelitian yang menjelaskan bahwa sesudah bertanya melalui *cutomer service* via telepon diarahkan buat mengajukan klaim ke pihak pos menggunakan mengisi formulir pengaduan secara *online* di *website* PT. Pos indonesia (Persero). Berdasarkan fakta *cutomer service*, pengajuan pengaduan seperti ini hanya akan mengubah kerugian sebanyak ongkir. Ongkir yang tak seberapa dibandingkan menghasilkan konsumen merasa percuma buat mengurus pengajuan klaim kepihak Pos sebab kerugaian imateriil seperti ini ternyata tidak di

⁵⁴ *Ahmadi Miru, Op.cit, halaman 148.*

⁵⁵ *Maimun, Loc Cit.*

cover oleh PT. Pos. Hal ini ditimbulkan sebab besarnya tidak bisa ditaksir, tetapi buat ganti rugi materiil, PT. Pos Indonesia mempunyai instrumen yang mengaur besaran ganti rugi yang bisa diberikan yaitu sebanyak 1 kali porto pengiriman.⁵⁶

Melihat dari tanggung jawab dari PT. Pos Indonesia diatas, dapat diketahui bahwa ganti rugi berupa penggantian ongkos kirim dikarenakan barang terlambat sampai di tujuan sudah dipenuhi sesuai kebijakan masing-masing. Akan tetapi dalam hal keterlambatan ini terdapat kerugian immateriil seperti contoh kasus pengiriman barang di hari-hari spesial seperti ulang tahun, anniversary dan lain sejenisnya yang akan diberikan oleh pengirim kepada penerima terlambat dikirim sehingga berkurang maknanya. Kerugian seperti ini jelas tidak dapat ditanggung oleh PT. Pos karena memang tidak diatur dalam kebijakan perusahaan.⁵⁷

Hal tersebut juga diperkuat didalam KUH Perdata pada Pasal 1244, Pasal 1245 dan Pasal 1246 KUHPdata terdiri dari biaya, rugi dan bunga. Bentuk ganti rugi yang lazim digunakan adalah uang, pemulihan keadaan semula (*in natura*) dan larangan untuk mengulangi, apabila hal tersebut tidak ditepati dapat diperkuat dengan uang paksa, tetapi uang paksa bukan merupakan bentuk atau wujud dari ganti rugi. Kerugian immateriil yang tidak dapat dinilai dengan uang dan bersifat tidak berwujud, misalnya idealisme, moral, dan lain-lain, hal ini tidak diatur dalam KUHPdata namun diatur dalam yurisprudensi dan hal tersebut juga dapat diajukan sebagai tuntutan ganti rugi berdasarkan wujudnya.⁵⁸

⁵⁶ Kusaimah. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang, *Jurnal Adil*, Vol. 3 No.1, E-ISSN: 2747-2965, halaman 82.

⁵⁷ Aisyah, *Op. Cit*, halaman 157.

⁵⁸ *Ibid*.

Terjadinya keterlambatan dalam pengiriman barang umumnya memang terjadi karena periode-periode tertentu. Contohnya saja ketika memasuki bulan ramadhan, maka volume pengiriman barang akan meningkat. Tentu saja hal ini mengakibatkan produktivitas kerja juga meningkat, mulai dari proses *input data* barang yang masuk untuk dikirim dan *input data* barang yang diterima di tempat pengiriman sebelum kurir melakukan pengantaran barang. Terkadang karena banyaknya barang yang diterima, tidak sedikit karyawan melakukan kesalahan dalam *input data* tersebut yang berakibat pengiriman barang mengalami keterlambatan.⁵⁹

Cuaca yang ekstrem juga terkadang menjadi salah satu alasan terjadinya keterlambatan barang. Misalnya ketika musim hujan. Kurir tidak bisa melakukan pengantaran barang karena takut barang rusak dan basah terkena hujan. Hal ini menjadi yang faktor dasar salah satu keterlambatan pengiriman barang disamping adanya hal-hal besar yang terjadi, seperti bencana alam gempa, banjir dan lain sebagainya.⁶⁰

Hal tersebut telah sesuai dengan berlaku jika dikaitkan dengan Undang-Undang Hukum Dagang pada Pasal 477 yang menjelaskan bahwa Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan, bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya.⁶¹

Dari segi logistik, keterlambatan pengiriman barang biasanya terjadi karena gudang penuh. ada momen di mana gudang itu bisa jadi mengalami penuh. Bisa

⁵⁹ Maimun, *Loc Cit.*

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ Fitri Nur H.S, *Op Cit*, halaman 7.

jadi mungkin momen lebaran, momen liburan, atau mungkin adanya bencana yang membuat gudang penuh. Apabila gudang penuh biasanya barang akan tertahan di gudang dan membuat pengiriman pun jadi terlambat.⁶²

Dari segi karyawan, kurir baru yang masih dalam proses *training* juga bisa menjadi faktor kecil dalam keterlambatan pengiriman. Minimnya pengalaman, keakuratan dan kecekatan kurir dalam memilah-milah barang sesuai dengan lokasi menjadi perihai yang dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman. Misalnya di daerah A ada 5 paket yang harus diantar, di daerah B ada 7 paket yang harus diantar. Namun kurir tidak memilah-milah paket tersebut sehingga menimbulkan keterlambatan pengiriman karena kurir harus bolak balik area dan lokasi yang berbeda atau paket yang seharusnya diantar tidak terbawa oleh kurir dan lain sebagainya.⁶³

Hal ini senada dengan penelitian yang menjelaskan bahwa faktor penyebab keterlambatan pengiriman dan solusi dari permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Human Error* yang mencakup kurangnya pengalaman kurir, kurangnya pemahaman pegawai loket pada wilayah cakupan Pos Express, dan kesalahan penyortiran. Hal tersebut dapat diatasi dengan melakukan pembinaan dan pemberian sanksi tegas kepada kurir, pengecekan ulang paket oleh petugas loket terutama pada informasi alamat, dan pemberian sanksi tegas maupun pendisiplinan pada petugas sortir.

⁶² *Maimun, Loc Cit.*

⁶³ *Ibid.*

2. Kondisi kendaraan kurang prima dapat diatasi dengan pengecekan rutin kondisi kendaraan pada saat akan dilakukan keberangkatan pengiriman.
3. Perencanaan modal transportasi kurang tepat dapat diatasi dengan perencanaan strategi baru pada pengiriman berikutnya dengan memperhatikan kapasitas muat kendaraan.
4. Bencana alam dan cuaca tidak mendukung dapat diatasi dengan pemberian informasi kepada penerima paket bahwa terdapat kondisi kurang stabil sehingga informasi diterima konsumen secara transparan.
5. Kemacetan dapat diatasi dengan pemilihan rute dan waktu pengiriman yang jauh dari arus padat lalu lintas.⁶⁴

Pada dasarnya wanprestasi dapat dilakukan apabila perusahaan dalam hal ini PT. Pos Indonesia melakukan kesalahan atau kelalaian dalam proses pengiriman barang. Namun apabila proses pengiriman barang mengalami keterlambatan barang dikarenakan *Force majeure*, yakni suatu keadaan yang bukan merupakan kehendak para pihak yang membuat kewajiban yang ditentukan dalam kontrak tidak dapat dipenuhi, seperti bencana alam, tanah longsor sehingga pengiriman paket *delay*, dan lain sebagainya maka PT. Pos Indonesia tidak dapat melakukan ganti rugi wanprestasi.⁶⁵

Keterlambatan pengiriman yang bisa diganti rugi itu saja keterlambatan yang ditimbulkan sang kelalaian karyawan. Jika terjadi *Force majeure*, pengiriman barang tak akan menerima ganti kerugian. Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan jasa

⁶⁴ Fitri Nur H.S, *Op Cit*, halaman 12.

⁶⁵ Maimun, *Loc Cit*.

pengiriman barang ini dikatakan menjadi wanprestasi. Dikatakan wanprestasi sebab yang dilanggar merupakan perjanjian yang telah disepakati beserta. Ketidaksesuaian saat pengiriman barang yang telah diperjanjikan, maka hal ini telah cukup dikatakan wanprestasi. Penentuan apakah sesuatu keterlambatan pengiriman barang ini termasuk wanprestasi atau perbuatan melawan aturan ialah tentang ganti ruginya. Ganti kerugian atas dasar wanprestasi ialah telah dipengaruhi pada perjanjian yang disepakati sebelumnya.⁶⁶

Untuk keterbatasan armada dalam proses pengiriman barang tidak pernah terjadi di PT. Pos Indonesia. Armada yang disediakan sudah dalam kategori cukup untuk lajur pengiriman barang. Namun, biasanya keterlambatan barang bisa terjadi karena konsumen yang mengisi data dan alamat penerima kurang lengkap sehingga proses *input data* dan pengiriman barang menjadi terhambat. Kemudian tempat-tempat terpencil atau sulit akses juga menjadi salah satu alasan terjadinya keterlambatan pengiriman barang.⁶⁷

Secara keseluruhan, PT. Pos Indonesia khususnya cabang Singkil dalam hal wanprestasi terhadap keterlambatan pengiriman barang kepada konsumen telah memberikan bentuk pertanggungjawaban sesuai dengan laporan dan keadaan yang terjadi, seperti apa yang menjadi sebab keterlambatan dan lain sebagainya. Hal ini juga tertuang dalam Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yang menjelaskan bahwa hak dan kewajiban yang terdapat dalam pasal 28 Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi: kehilangan kiriman,

⁶⁶ Kusaimah, *Op Cit*, halaman 83.

⁶⁷ Maimun, *Loc Cit*.

kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.⁶⁸

Adapun bentuk ganti rugi yang diberikan berupa ganti rugi materill yakni berupa uang yakni mengganti biaya ongkos kirim sebanyak 10 kali lipat apabila memang barang yang dikirim mengalami keterlambatan dan konsumen telah melaporkan hal tersebut kepada layanan *customer service* baik secara langsung maupun via *online*. Namun kelemahan bentuk pertanggungjawaban disini adalah dari sisi immaterill, seperti barang untuk hadiah hari-hari tertentu atau bahan makanan yang bisa saja basi, *expired*, atau rusak karena lamanya estimasi waktu dan pengiriman.

Jika ditinjau dari teori perlindungan konsumen, memang kelalaian atau wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Singkil bukan dari *human error*, melainkan memang suatu hal yang sering terjadi di tiap waktu tertentu. Meskipun begitu, setiap menjelang waktu-waktu tertentu tersebut, PT. Pos Indonesia telah berupaya memperingatkan dan memberikan informasi kepada konsumen apabila akan terjadi lonjakan pengiriman yang mengakibatkan kemungkinan besar paket akan telat sampai kepada penerima barang.

Maka dari itu, konsumen dalam mengajukan gugatan terhadap barang yang terlambat sampai juga harus berdasarkan beberapa acuan pokok dalam menuntut ganti rugi. Hal ini dijelaskan dalam *Negligence* yang dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

⁶⁸ Fitri Nur H.S, *Op Cit*, halaman 10.

1. Suatu tingkah yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
2. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
3. Perilaku tersebut merupakan penyebab nyata dari kerugian yang timbul. Yang dimaksud kerugian yang bisa dimintakan penggantian itu, tidak hanya biaya-biaya yang sungguh-sungguh telah dikeluarkan (*kosten*), atau kerugian yang sungguh-sungguh menimpa benda si berpiutang (*schaden*), tetapi juga berupa kehilangan keuntungan (*interessen*), yaitu keuntungan yang didapat seandainya siberhutang tidak lalai (*winstderving*). Dalam hal ini, masyarakat telah mengeluarkan biaya-biaya untuk pengiriman barang tetapi permasalahan muncul terjadi saat barang yang mereka kirim melalui Pos Indonesia mengalami kerusakan atau kehilangan, di sini peranannya adalah pemenuhan unsur hak dan kewajiban pada Pos Indonesia.⁶⁹

C. Upaya Dan Solusi Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Atas

Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang Melalui PT. Pos Indonesia

Dalam penyelesaian keterlambatan pengiriman barang yang dilakukan oleh pelayanan jasa PT. Pos Indonesia, terdapat beberapa upaya dan solusi yang sebenarnya diberikan oleh *customer service* PT. Pos Indonesia kepada konsumen ketika mereka mendaftarkan barang mereka untuk dikirim ke alamat tujuan. Hal ini sebenarnya bertujuan untuk meminimalisir bentuk kerugian dan wanprestasi dari PT. Pos Indonesia maupun konsumen itu sendiri.

⁶⁹ *Ahmad Miru, Log Cit.*

Pada awal konsumen datang ke PT. Pos Indonesia untuk mempacketkan barang mereka, *customer service* akan melakukan *input data*. Disini *customer service* juga akan menjelaskan informasi-informasi penting terkait dengan pengiriman barang, seperti jenis paket pengiriman dan estimasi waktu paket sampai, harga dan biaya ongkos kirim, asuransi untuk keamanan paket, estimasi keterlambatan pengiriman jika hari besar, keterangan dan kejelasan alamat dan lain sebagainya.⁷⁰

Hal ini senada dengan penelitian yang menjelaskan bahwa Kewajiban PT Pos Indonesia (Persero) untuk mengganti kerugian kepada pengguna jasa yang mengalami keterlambatan, kerusakan, kehilangan dan kerusakan biasanya berupa dalam bentuk Uang. Ketentuan mengenai besarnya pemberian ganti rugi yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) apabila terjadi keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan barang milik pengguna jasa telah diatur sedemikian rupa oleh pihak PT Pos Indonesia (Persero). Pengiriman dengan menggunakan layanan Pos Paket International adapun ketentuan ganti ruginya adalah keterlambatan adalah 50% dari ongkos kirim, rusak sebagian adalah harga barang yang rusak saja dan hilang adalah dibayar penuh beserta dengan ongkos kirimnya namun apabila barang yang hilang tersebut ditemukan kembali maka barang tersebut tidak dikembalikan.⁷¹

Ketika konsumen mengalami masalah keterlambatan pengiriman barang, maka konsumen dapat mengajukan klaim ke PT. Pos Indonesia dengan cara melaporkan keterlambatan pengiriman melalui *online*. Namun yang bisa melakukan klaim biasanya konsumen pengirim barang apabila barang mengalami keterlambatan.

⁷⁰ Maimun, *Loc Cit.*

⁷¹ Lilis Nurmala, *Op. Cit.*, halaman 382.

Tuntutan ganti rugi juga hanya dapat dilakukan oleh konsumen yang mengirim barang. Karena selama barang belum sampai ke penerima, maka tanggung jawab penuh atas hak barang masih di tangan pengirim.

Hal ini dibenarkan oleh PT Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab terhadap kiriman yang dikirim apabila pengirim telah membayar lunas semua biaya pengiriman dan biaya lainnya (kecuali apabila ada kesepakatan tertentu, termasuk pembayaran kredit bagi pelanggan dengan perjanjian kerja sama. Selama belum diserahkan kepada penerima, hak atas kiriman masih berada di tangan pengirim, oleh karena itu tuntutan ganti rugi atas kehilangan/kerusakan kiriman hanya dapat diajukan oleh pengirim. Pernyataan tertulis pengirim tentang isi kiriman pada formulir pengiriman harus sama dengan isi kiriman sebenarnya. Apabila tidak sesuai maka pengirim bertanggung jawab penuh atas segala dampak yang timbul akibat pelanggaran hukum yang dilakukan.⁷²

Sampai saat ini, PT. Pos Indonesia tidak menyediakan layanan khusus untuk komplain konsumen. Namun jika ada konsumen yang melakukan komplain terkait dengan keterlambatan atau kerusakan dan barang yang hilang, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, konsumen dapat melaporkan ke bagian layanan *customer service* baik secara *online* maupun datang langsung ke Kantor Pos terdekat dengan membawa bukti resi. Nanti dari sini, *customer service* akan melakukan pengecekan data mengapa terjadi keterlambatan.⁷³

⁷² *Ibid*, halaman 380.

⁷³ *Maimun, Loc Cit.*

Ada beberapa mekanisme gugatan atau komplain yang dapat dilakukan ketika PT. Pos Indonesia melakukan wanprestasi, yakni sebagai berikut:

1. Pemohon diminta mengisi formulir pengaduan, identitas kiriman serta nama dan tanggal pengiriman di *costumer service*.
2. Petugas akan mencatat data-data yang masuk ke buku yang kemudian akan di masukan ke entri data pengaduan yang meliputi nomor resi, tanggal pengiriman, jenis produk jasa, negara tujuan, jenis pengaduan dan data dari pengadu yang bersangkutan.
3. Petugas akan memberitahukan informasi mengenai status barang kiriman tersebut dalam jangkang waktu minimal 7 (tujuh) hari atau maksimal 14 (empat belas) hari terhitung sejak dilakukan pengaduan.⁷⁴

Sebenarnya, untuk konsumen pada saat menyerahkan barang mereka untuk dikirim dan dipaketkan, layanan PT. Pos Indonesia sudah menjelaskan secara rinci bagaimana sistem pengiriman paket yang tertera di PT. Pos Indonesia. Mulai dari jenis-jenis paket pengiriman, estimasi sampai bahkan jika pada hari-hari besar akan terjadi lonjakan pengiriman barang yang mengakibatkan barang yang akan dikirim mengalami keterlambatan. Jadi seharusnya, untuk yang menjadi pelanggan setia PT. Pos Indonesia sudah tau aturan-aturan dan pengiriman dan resiko jika terjadi keterlambatan apabila melakukan pengiriman pada waktu hari besar.⁷⁵

Pada dasarnya, bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia, khususnya cabang Singkil terhadap keterlambatan pengiriman barang konsumen telah sesuai dengan

⁷⁴ Lilis Nurmala, *Op Cit*, halaman 381.

⁷⁵ Maimun, *Loc Cit*.

Pasal 28 Undang-Undang Pos disebutkan bahwa Didalam Pasal 28 Undang-Undang Pos. Pasal tersebut menjelaskan bahwa

Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi: 1) kehilangan kiriman; 2) kerusakan isi paket; keterlambatan kiriman; atau 4) ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima. Kewajiban PT Pos Indonesia (Persero) untuk mengganti kerugian kepada pengguna jasa yang mengalami keterlambatan, kerusakan, kehilangan dan kerusakan biasanya berupa dalam bentuk Uang. Ketentuan mengenai besarnya pemberian ganti rugi yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) apabila terjadi keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan barang milik pengguna jasa telah diatur sedemikian rupa oleh pihak PT Pos Indonesia (Persero). Namun, dalam pelaksanaan ganti kerugian tersebut tidak semua pengguna jasa memperoleh mendapatkan hak untuk memperoleh ganti kerugian. Artinya ada pengguna jasa yang mendapat ganti kerugian dan adapula yang tidak mendapatkan ganti kerugian, baik dengan alasan tertentu maupun tidak.⁷⁶

Keterlambatan pengiriman yang dapat diganti rugi tentu saja keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan. Apabila terjadi *force majeure*, pengirim barang tidak akan mendapatkan ganti kerugian. Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan jasa pengiriman barang ini dikatakan sebagai wanprestasi. Dikatakan wanprestasi karena yang dilanggar adalah perjanjian yang sudah disepakati

⁷⁶ Lilis Nurmala, *Op Cit*, halaman 382.

bersama. Ketidaksesuaian waktu pengiriman barang yang sudah diperjanjikan, maka hal ini sudah cukup dikatakan wanprestasi.⁷⁷

⁷⁷ Aisyah dkk, *Op Cit*, halaman 158-159.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia Cabang Singkil terhadap konsumen atas keterlambatan dalam pengiriman barang dilakukan berdasarkan prinsip perlindungan konsumen dalam tanggung jawab atas kelalaian dengan persyaratan hubungan kontrak yang sesuai dengan Pasal 28 Undang-Undang Pos disebutkan bahwa Didalam Pasal 28 Undang-Undang Pos dan KUH Perdata pada Pasal 1244, Pasal 1245 dan Pasal 1246 KUHPerdata. Adapun bentuk tanggung jawab yang diberikan adalah ganti rugi secara materill, yakni mengganti 10 kali lipat ongkis kirim konsumen saja apabila barang yang dikirim mengalami keterlambatan pengiriman untuk dalam kota, sedangkan untuk ketentuan ganti rugi paket Pos Internasional, biaya ganti rugi keterlambatan adalah 50% dari ongkos kirim, rusak sebagian adalah harga barang yang rusak saja dan hilang adalah dibayar penuh beserta dengan ongkos kirimnya namun apabila barang yang hilang tersebut ditemukan kembali maka barang tersebut tidak dikembalikan. Namun, bentuk tanggung jawab ini dinilai lemah karena PT. Pos Indonesia hanya mengganti rugi dalam bentuk materill saja. Kerugian immaterill seperti barang atau paket yang dikirim untuk momen hari ulang

tahun, anniversary, makanan yang bisa basi atau kadaluarsa dan lain sejenisnya tidak bisa diganti.

2. Faktor yang menyebabkan terjadinya wanprestasi dalam pengiriman barang di PT. Pos Indonesia terjadi karena beberapa faktor. Faktor utamanya terjadi karena periode-periode tertentu, seperti idul fitri, idul adha, natal dan tahun baru karena terjadi lonjakan dan peningkatan barang yang masuk. Kedua dari segi cuaca, seperti hujan deras sehingga kurir tidak bisa mengantar paket sesuai dengan estimasi waktu karena takut barang rusak dan basah. Ketiga dari faktor logistik yaitu gudang tempat penyimpanan barang yang akan disortir untuk dikirim penuh sehingga pengiriman menjadi terlambat. Namun untuk kasus-kasus seperti ini, jarang mengajukan komplain jika barang tidak mengalami kerusakan atau hilang.
3. Upaya dan solusi yang dapat ditempuh oleh konsumen atas keterlambatan dalam pengiriman barang melalui PT. Pos Indonesia adalah dengan konsumen dapat mengajukan klaim dengan cara pemohon diminta mengisi formulir pengaduan, identitas kiriman serta nama dan tanggal pengiriman di *customer service*, kemudian petugas akan mencatat data-data yang masuk ke buku yang kemudian akan di masukan ke entri data pengaduan yang meliputi nomor resi, tanggal pengiriman, jenis produk jasa, negara tujuan, jenis pengaduan dan data dari pengadu yang bersangkutan dan memberitahukan informasi mengenai status barang kiriman tersebut dalam jangka waktu minimal 7 (tujuh) hari atau maksimal 14 (empat belas) hari terhitung sejak dilakukan pengaduan.

B. Saran

Adapun saran yang diberikan kepada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Singkil adalah sebagai bentuk masukan demi kemajuan PT. Pos Indonesia cabang Singkil, antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengurangi kasus wanprestasi di PT. Pos Indonesia cabang Singkil sebagai jasa pengangkutan barang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara lebih memperhatikan dan mengutamakan aspek keselamatan barang/paket serta keakuratan waktu pengiriman agar tidak terjadi keterlambatan yang sampai menimbulkan kerugian baik materill maupun immaterill. Kemudian, PT. Pos Indonesia juga dapat menambah segala bentuk yang berhubungan dengan pengiriman barang, mulai dari gudang, karyawan (bagian sortir barang/kurir dan lain sebagainya) tambahan untuk dihari hari besar, agar pengiriman barang dapat berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan. PT. Pos Indonesia juga dapat menambah armada mobil untuk kurir pengantaran agar halangan cuaca seperti hujan dapat diatasi.
2. PT. Pos Indonesia cabang Singkil dapat melakukan pemantauan lebih detail dan rinci terhadap paket yang sudah di drop atau sampai di cabang agar tahu bagaimana informasi terbaru dari pengiriman barang. PT. Pos Indonesia juga sebaiknya meningkatkan penawaran asuransi ganti rugi dan menjelaskan lebih detail lagi kepada konsumen agar konsumen dapat mengetahui informasi dan sistem pengiriman paket di PT. Pos Indonesia.
3. PT. Pos Indonesia sebaiknya melakukan survei kepada para konsumen yang menggunakan layanan jasa pengiriman barang untuk mengetahui problem-

problem yang terjadi dalam proses pengiriman dan keterlambatan barang. Kemudian PT. Pos Indonesia juga dapat meninjau ke jasa pengiriman barang lain tentang bagaimana bentuk ganti rugi yang mereka lakukan pada paket yang mengalami keterlambatan pengiriman barang agar dapat menjadi pertimbangan bagi PT. Pos Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa layanan pengiriman dan pengantaran barang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Ahmad Miru. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Amiruddin dan Zainal Asikin. 2019. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Bambang Sunggongo. 2018. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bambang Waluyo. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: PT. Sinar Grafika.
- Dimyaudin Djuwaini. 2010. *Pengantar Fiqih Muamalah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Johny Ibrahim. 2008. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Surabaya: Bayumedia.
- M. Yahya Harahap. 2007. *Beberapa Tinjauan Tentang Permasalahan Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Muda Asy'arie. 2017. *Islam: Etika & Konspirasi Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Setia.
- Munir Fuady. 2001. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Peter Mahmud Marzuki. 2006. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Suharsimi Arikunto. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Syafrida Hafni Sahir. 2021. *Metedologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.

Wahyu Sasongko. 2007. *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

W.J.S Porwadarminta. 1985. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

B. Jurnal Ilmiah

Abdul Salam, Sumarni. "Strategi Diferentiasi Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Studi Deskriptif Pada J&T Express Cabang Sumbawa). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol.6. No.1. 2021.

Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno. "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang". *Jurnal Law Reform*. Vol.14.No.2. 2018.

Charles M.H., Nur Tri R.A., Dani L.S. Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang pada Pos Express Menggunakan Metode Six Sigma, *Jurnal Logistik*, Vol. 16, No.1, E-ISSN: 2745-9624, 2023.

Edi Yanto, " Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Pengiriman Barang Konsumen ". *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*. Vol.10. No.1. 2019.

Fitri Nur H.S., Emma V.T. Senewe, Deasy, S. Analisis Hukum Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman Paket Ekspres Oleh Kurir Kepada Konsumen, *Innovative: Journal Of Social Science Risearct*, Vol. 3 No.3, E-ISSN: 2807-4238, 2023.

Habib Hamed, Fatahillah, Tri Widya Kurniasari. "Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Keterlambatan Pengiriman Barang". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum (JIM FH)*. Vol.4. No.1. 2021.

Heksa Fitriandi. Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Pengangkutan Barang Elektronik yang Rusak Di Kota. *Jurnal Hukum Untan*, Vol. 3 No.1, 2014.

Kusaimah. Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang, *Jurnal Adil*, Vol. 3 No.1, E-ISSN: 2747-2965, 2021.

Lilis, N.S., Indra K.H. Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Terhadap Pengiriman Barang Ke Luar Negeri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa: Bidang Hukum Keperdataan*, Vol.3 No.2, ISSN: 2597-6093, 2019.

M. Farhan Subang. Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang hilang Atau Mengalami Kerusakan Pada Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Di Kota Atambua, *Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum Dan Politik*, Vol. 2 No. 3, E-ISSN: 2988-1668, 2024.

C. PeraturanPerundang-Undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

D. Internet

Peluncuran Buku Perjanjian Baku-Masalah dan Solusi, melalui <https://unpar.ac.id/peluncuran-buku-perjanjian-baku-masalah-dan-solusi/> , diakses pada hari Kamis, 29 Februari 2024, pukul 23.55 WIB.

Woro Anjar Verianty, “PT. POS Indonesia, Kenali Profil, Sejarah Serta Produk dan Layanannya”, melalui <https://www.liputan6.com/hot/read/5140499/pt-pos-indonesia-kenaliprofil-sejarah-serta-produk-dan-layanannya?page=2>, diakses pada hari Jum’at, 26 April2024, pukul 21.37 WIB.

Sejarah PosIND, melalui <https://www.posindonesia.co.id/id/pages/sejarah-posind> , diakses pada hari Jum’at, 26 April 2024, pukul 21.53 WIB.

PT. Pos Indonesia, melalui <https://silapakprestasi-dpmpptsp.purwakartakab.go.id/profile/pt-pos-indonesia> , diakses pada hari Jum’at,26 April 2024,pukul 22.54 WIB.

DAFTAR WAWANCARA

- a. Masalah 1: “Bagaimana bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap konsumen atas keterlambatan dalam pengiriman barang?”
 - 1) Bagaimana PT. Pos Indonesia menjelaskan bentuk tanggung jawab mereka terhadap konsumen dalam situasi keterlambatan pengiriman barang?
 - 2) Apa langkah konkret yang diambil PT. Pos Indonesia untuk menangani keterlambatan pengiriman barang dan memastikan kepuasan konsumen?
 - 3) Apakah PT. Pos Indonesia memiliki kebijakan khusus terkait tanggung jawab dalam kasus keterlambatan pengiriman barang?
 - 4) Apa PT. Pos Indonesia transparan dalam memberikan informasi kepada konsumen mengenai status pengiriman barang yang mengalami keterlambatan?
 - 5) Bagaimana PT. Pos Indonesia berkomunikasi dengan konsumen untuk memberikan klarifikasi atau pemahaman terkait keterlambatan pengiriman barang?

- b. Masalah 2: “Apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya wanprestasi dalam pengiriman barang?”
 - 1) Apakah faktor internal dan eksternal yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman barang oleh PT. Pos Indonesia?
 - 2) Apakah keterlambatan dalam pengiriman barang dapat dipengaruhi oleh volume pengiriman yang tinggi pada periode tertentu?
 - 3) Apakah perubahan cuaca atau bencana alam dapat menjadi faktor eksternal yang mempengaruhi keterlambatan dalam pengiriman barang?
 - 4) Apakah faktor logistik, seperti kesalahan dalam manajemen rantai pasok dapat menyebabkan keterlambatan?
 - 5) Apakah keterbatasan sumber daya, seperti armada kendaraan atau fasilitas penyimpanan dapat menyebabkan keterlambatan?

- c. Masalah 3: “Bagaimana upaya dan solusi yang dapat ditempuh oleh konsumen atas keterlambatan dalam pengiriman barang melalui PT. Pos Indonesia?”
 - 1) Apa langkah pertama yang sebaiknya diambil oleh konsumen saat mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang?

- 2) Apakah konsumen dapat mengajukan klaim atau kompensasi atas keterlambatan dalam pengiriman barang?
- 3) Bagaimana konsumen dapat menghubungi PT. Pos Indonesia untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang keterlambatan pengiriman barang?
- 4) Apakah PT. Pos Indonesia memberikan pelayanan pelanggan khusus untuk menangani keluhan terkait keterlambatan dalam pengiriman barang?
- 5) Apa Solusi yang direkomendasikan bagi konsumen jika mengalami keterlambatan pengiriman barang yang berulang?