

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT POS INDONESIA
(PERSERO) CABANG BUKITTINGGI TERHADAP KONSUMEN**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar Sarjana Hukum pada Fakultas
Hukum Universitas Andalas Padang*

Oleh :

VRETTY OCTAVIA
06940128

PROGRAM KEKHUSUSAN: HUKUM PERDATA



FAKULTAS HUKUM REGULER MANDIRI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2010

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT POS INDONESIA (PERSERO)
CABANG BUKITTINGGI TERHADAP KONSUMEN**

(VRETTY OCTAVIA, 06 940 128, Fakultas Hukum Universitas Andalas Program Reguler
Mandiri, 2010, Hal: 71)

ABSTRAK

Pos merupakan kegiatan pelayanan pengiriman surat, dokumen, dan barang yang menjadi jaringan yang penting di setiap bangsa dan negara. Keberadaan pos mempunyai peranan yang sangat penting terhadap perkembangan kehidupan manusia dan menjadi faktor yang mempengaruhi terhadap proses perubahan yang terjadi dalam masyarakat di Indonesia maupun dunia Internasional.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah: (1) Proses pengiriman barang dan bentuk perjanjian pengiriman barang pada PT Pos Indonesia (Persero) cabang Bukittinggi, (2) Tanggung jawab PT Pos Indonesia (Persero) cabang Bukittinggi terhadap, (3) Kendala – kendala yang dihadapi para pihak dalam pengiriman barang.

Penyusunan skripsi ini menggunakan metode penelitian pendekatan yuridis sosiologis. Dalam pengumpulan data, penulis mengacu pada studi dokumen, pengamatan (*observation*) dan wawancara (*interview*) terhadap responden dan informan. Penelitian ini dilakukan di PT Pos Indonesia (Persero) cabang Bukittinggi Jl. Sudirman No. 75 Bukittinggi.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: (1) Proses pengiriman barang melalui pos dilakukan terlebih dahulu oleh konsumen pengirim barang ke petugas loket. Kemudian barang kiriman tersebut diolah di puri terima. Kemudian selanjutnya diangkut ke kantor pos tujuan. Sampai di kantor pos tujuan, barang kiriman itu diantar oleh penantar pos (*delivery*) ke konsumen penerima barang. Sedangkan bentuk perjanjiannya adalah perjanjian baku, (2) Tanggung jawab PT Pos Indonesia (Persero) cabang Bukittinggi terhadap konsumen dengan mengganti kerugian konsumen tersebut berdasarkan bea Harga Tanggungan Ongkos Kirim (HTOK) serta gabungan bea Harga Tanggungan Ongkos Kirim (HTOK) dan bea Harga Tanggungan Nilai Barang (HTNB), (3) Kendala – kendala yang dihadapi oleh PT Pos Indonesia (Persero) cabang Bukittinggi dalam melaksanakan tanggung jawabnya untuk membayar ganti rugi terhadap barang kiriman konsumen yang hilang / rusak / terlambat adalah kesulitan menghitung jumlah kerugian, pengajuan gugatan yang sangat berbelit – belit dan barang kiriman konsumen tidak diasuransikan sehingga PT Pos Indonesia (Persero) cabang Bukittinggi tidak dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan semaksimal mungkin.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan / atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan / atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan / atau jasa yang diperolehnya di pasar.

Pentingnya pemenuhan akan kebutuhan pertukaran dan pengiriman informasi serta barang dan dokumen menimbulkan perkembangan teknologi komunikasi yang pesat. Komunikasi saat ini sudah bergeser dari surat menyurat menjadi telekomunikasi digital dimana fungsi surat sudah banyak tergantikan dengan penggunaan telepon seluler melalui SMS (*Short Message Service*) atau melalui internet.

Kondisi ini berdampak pada layanan pos khususnya yang menyangkut surat menyurat yang semakin kurang populer, karena dianggap layanan dan pengiriman berita akan lama sampai ke alamat tujuan. lamanya surat sampai ke tujuan, tentunya salah satu hal yang akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pos padahal pos merupakan sarana komunikasi dan informasi yang mempunyai peran penting dan strategis dalam mendukung pelaksanaan pembangunan, mendukung persatuan dan kesatuan, mencerdaskan kehidupan bangsa, mendukung

kegiatan ekonomi, serta meningkatkan hubungan antar bangsa. Sehubungan dengan itu, dituntut peningkatan mutu dan pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa pos.

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan negara melaksanakan pelayanan berupa jasa untuk kepentingan masyarakat luas. Dalam pasal 1 angka (5) Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan pengertian jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Pada tanggal 26 Agustus 1746, kantor pos pertama di Indonesia adalah di Batavia yang didirikan oleh Gubernur Jendral GW Baron. Pada tahun 1906 dikeluarkan produk pos yang pertama kali yakni '*Post Telegraaffend Telefoon Diensts*'. Pada tanggal 27 September 1945 Jawatan PTT Republik Indonesia ditandai dengan pengambilalihan kantor pusat PTT di Bandung oleh angkatan muda PTT dari pemerintahan Militer Jepang. Tanggal tersebut diperingati sebagai hari bakti postel. Pada tahun 1961, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 240 Tahun 1961, status jawatan PTT berubah menjadi Perusahaan Negara (PN) Pos dan Telekomunikasi. Pada tahun 1965, Perusahaan Negara (PN) Pos dan Telekomunikasi dibagi dua yaitu PN Pos dan Giro berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1965 dan PN Telekomunikasi berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1965.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1978, status Perusahaan Negara (PN) Pos dan Giro diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro. Pos yang diselenggarakan oleh Negara dan ditugaskan kepada Perusahaan Umum (Perum) ini mungkin tidak menimbulkan masalah bagi perusahaan karena dengan status tersebut, perusahaan tidak dituntut untuk menghasilkan profit. Ketika

BAB IV

PENUTUP

Setelah penulis melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bukittinggi, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dan memberikan saran – saran terhadap pelaksanaan tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bukittinggi terhadap barang kiriman konsumen pengguna jasa pos dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang.

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses perjanjian pengiriman barang melalui PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bukittinggi dilakukan terlebih dahulu oleh pengirim dengan mengirimkan barangnya ke petugas loket pos. Setelah konsumen membayar biaya pengiriman barang ke petugas loket pos, petugas loket pos memberikan suatu tanda bukti pembayaran pengiriman barang ke pengirim berupa struk atau formulir pembayaran pengiriman barang. Selanjutnya barang yang akan dikirim diolah di puri terima dan puri produk (paket, SKH, EMS, pos ekspres). Selanjutnya barang yang dikirim tersebut diangkut oleh pengangkut ke kantor pos tujuan. Di kantor pos tujuan, pengantar pos (*delivery*) mengantarkan barang yang dikirimkan tersebut ke penerima paket pos. Bentuk perjanjian pengiriman barang antara PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bukittinggi dengan konsumennya adalah tertulis dalam bentuk formulir. Perjanjian ini termasuk perjanjian baku dimana PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Bukittinggi telah menyiapkan suatu syarat baku pada

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. BUKU – BUKU

- Fuady, Munir. 2002. *Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Harahap, Yahya. 1986. *Segi – Segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Hasbi, 2008. *Buku Ajar Diklat Kemahiran Kontrak Fakultas Hukum Universitas Andalas*. Padang: Suryani Indah.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Muhammad, Abdul Kadir. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- 1990. *Hukum Perikatan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Prodjodikoro, Wirjono. *Asas – Asas Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Salim, 2001. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Setiawan. 1987. *Pokok – Pokok Hukum Perikatan*. Jakarta: Bina Cipta.
- Subekti. 1995. *Aneka Perjanjian*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti.
- 2004. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT. Intermasa.
- Suharnoko. 2004. *Hukum Perjanjian dan Analisis Kasus*. Jakarta
- Syahrani, Riduan. 2006. *Seluk Beluk dan Asas – Asas Hukum Perdata*. Bandung: Alumni.
- Tjakranegara, Soegijatna. 1995. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.