

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN SURAT  
DAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PADANG**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**

**OLEH :**

**DENI EKA PUTRA**

**06 140 158**

**Program Kekhususan : Hukum Perdata Ekonomi**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2011**

**No. Reg.3288/PK II/2011**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASAPENGIRIMAN SURAT  
DAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO)  
CABANG PADANG**

(Deni Eka Putra, BP 06140158, Fakultas Hukum, Universitas Andalas,

59 halaman, tahun 2011)

**ABSTRAK**

Skripsi ini berjudul : perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman surat dan barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang. Sebagai *public Service*, PT. Pos Indonesia (Persero) berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Berbagai macam layanan yang ditawarkan oleh pihak pos bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa pos, baik itu dalam pengiriman surat atau barang. Mengingat PT. Pos Indonesia (Persero) bergerak di bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa pos akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab PT Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman surat pos dan paket pos. Di samping mencari keuntungan, PT. Pos juga bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan. Tujuan penulisan ini adalah untuk membahas mengenai apa saja bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang terhadap pengguna jasa pengiriman surat dan barang, kemudian bagaimana tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) cabang padang apabila ada klaim akibat adanya keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan, serta apa saja kendala yang dihadapi oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang dalam memberikan perlindungan hukum kepada pengguna jasa pengiriman surat dan barang. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis sosiologis. Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang padang. Responden terdiri dari konsumen pengguna jasa pengiriman surat dan barang pada PT.Pos Indonesia (Persero) cabang Padang sebanyak 10 orang. Data dikumpulkan melalui wawancara kepada konsumen pos dan instansi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang memberikan perlindungan hukum kepada konsumen diantaranya perlindungan terhadap isi surat/dokumen, waktu tempuh, perlindungan atas keterlambatan, kerusakan atau kehilangan dan perlindungan dalam bentuk asuransi barang kiriman dan perlindungan dari segi hukum. Tanggung jawab PT.Pos Indonesia (persero) cabang Padang Jika terjadi keterlambatan adalah dengan memberi ganti rugi senilai 2 kali ongkos kirim. Jika terjadi kerusakan maka pihak pos akan memberi ganti rugi senilai dengan kerugian yang diderita (untuk kerusakan sebagian), sedang untuk kerusakan keseluruhan maka ganti rugi sama dengan ganti rugi kehilangan. Jika terjadi kehilangan maka ganti rugi adalah sebesar 2 kali ongkos kirim dan ditambah dengan nilai tanggungan (untuk barang yang diasuransikan). Kendala yang di hadapi pihak pos dalam memberikan perlindungan adalah konsumen tidak memberikan keterangan yang benar mengenai isi kiriman, alamat tujuan kurang jelas, pengepakan yang kurang baik, tidak lengkapnya syarat dalam memberikan klaim, dan masa untuk mengajukan klaim telah kadaluarsa serta terjadinya keterlambatan pengiriman.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dengan meningkatnya perkembangan dunia usaha dewasa ini, maka pelaku usaha juga berlomba-lomba meningkatkan fasilitas dan pelayanan pada masyarakat sebagai konsumen. Terobosan-terobosan baru diciptakan agar dapat menarik minat konsumen untuk memilih dan tidak beralih kepada perusahaan lain. Pelayanan yang baik membuat konsumen merasa puas dan tidak merasa dirugikan.

Negara sebagai pemegang kedaulatan tertinggi hajat hidup masyarakat, menguasai sepenuhnya faktor-faktor produksi yang penting bagi negara. Melalui badan usaha milik negara, pemerintah berusaha melengkapi kebutuhan masyarakat diberbagai bidang. Namun tidak bisa dipungkiri dengan berkembangnya pihak swasta sangat memengaruhi dunia usaha dewasa ini. Penyelenggaraan pos ditujukan sebagai pendukung pembangunan yang mampu mempererat hubungan antara warga masyarakat dan instansi pemerintah untuk mengelola tugas-tugas pemerintah dalam mengatur, mengawasi, membina dan mengarahkan bermacam-macam kegiatan oleh dan untuk masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin tanpa membedakan.

PT. Pos Indonesia sebagai badan usaha milik negara yang bergerak di bidang jasa selama ini memiliki peran yang sangat penting di tengah-tengah masyarakat. Namun dengan lahirnya pihak swasta yang bergerak di bidang yang sama dengan notabannya memiliki pelayanan dan fasilitas yang lebih baik dari pemerintah, membuat konsumen lebih cenderung memilih perusahaan swasta. Dengan realita yang ada tersebut, maka PT. Pos Indonesia berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik dan melahirkan fasilitas-fasilitas baru melalui kerja sama dengan pihak swasta.

Pos merupakan organisasi yang besar dalam pelayanan lalu lintas berita, uang dan barang. Pos mulai beroperasi ribuan tahun yang lalu dan sekarang pos merupakan jaringan yang vital di setiap negara. Sepanjang sejarah manusia pelayanan pos merupakan salah satu jenis pelayanan komunikasi yang paling tua. Dibanyak bagian dunia, terdapat tanda-tanda adanya penyelenggara pelayanan pos dimasa lalu yang ditata dalam organisasi yang teratur dan rapi. Pada dasarnya keberadaan PT Pos Indonesia (Persero) merupakan bagian pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu penyelenggaraan pos dijalankan oleh negara demi kepentingan umum dan bertujuan menunjang pembangunan nasional.<sup>1</sup>

Peran PT. Pos Indonesia sekarang bukan hanya sekadar mengirimkan surat, membayar pensiun, membayar gaji PNS, membayar beasiswa, tempat membayar listrik dan telepon. Sekarang peran itu makin berkembang luas, bahkan sudah sampai melaksanakan tugas-tugas perbankan. Meskipun demikian, peran sosial PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai *public service* tidak akan ditinggalkan. Disadari surat individu yang dikirimkan masyarakat melalui pos saat ini memang jumlahnya menurun, akibat adanya sms (*short message service*). Namun jumlah surat untuk p-romosi yang dikirimkan perusahaan dan instansi meningkat terus. PT Pos Indonesia senantiasa berupaya untuk menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia yang peduli terhadap lingkungan yang dikelola oleh SDM yang profesional sehingga mampu memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai konsep bisnis yang sehat.<sup>2</sup> Sebelum dikeluarkanya Undang-undang No. 38 Tahun 2009, pos artinya pengantaran surat-surat, tetapi setelah keluarnya Undang-undang tersebut, Pos merupakan lembaga umum yang bertugas mengurus pengantaran dan pengangkutan surat dan paket.

---

<sup>1</sup> <http://posindonesia.com.id> tanggal 20 Februari 2011 pukul 22.00

<sup>2</sup> [www.google.com](http://www.google.com) tanggal 20 februari 2011 pukul 22.00

Ada banyak bentuk layanan yang dapat diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero), sehingga masyarakat dapat kembali menggunakan jasa PT. Pos Indonesia tidak menggunakan jasa yang didirikan pihak asing dan swasta, seperti yang sebenarnya jika kita menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak Pos Indonesia berarti kita dapat berbangga dengan jasa layanan yang dimiliki negara sendiri yaitu PT Pos Indonesia dan jasa layanan yang ditawarkan pun beragam tergantung jenis keperluan yang masyarakat inginkan.

Seperti yang tercantum di dalam Pasal 1 ayat (1) Undang- undang Nomor 38 tahun 2009 Tentang Pos, pos merupakan layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Mengingat PT. Pos Indonesia (Persero) bergerak dalam bidang jasa tersebut, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa surat atau paket yang mereka kirim akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab PT Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman surat pos dan paket pos. Di samping mencari keuntungan, PT. Pos juga bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan. Wujud tanggung jawab yang harus dipenuhi adalah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara pihak pengirim dengan pihak PT. Pos Indonesia. yakni pengirim menghendaki mengirim paket dengan syarat tertentu yang berupa pembayaran sejumlah uang dan pihak PT. Pos Indonesia bersedia untuk memenuhi kewajiban dengan mengantarkan atau mengirim barang tepat pada waktunya dan sampai di tujuan dengan aman. Diharapkan dengan mempergunakan jasa pos, banyak kemudahan yang akan diperoleh para pengguna jasa pos. Kalangan produsen dapat memperluas pemasaran barangnya dan melakukan hubungan timbal balik dengan konsumen, walaupun jaraknya berjauhan.

Konsumen sebagai pengguna jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha tersebut (PT. Pos Indonesia) perlu dilindungi kepentingannya. Dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia (Persero) tidak selamanya sesuai dengan yang

dikehendaki oleh para pihak. Sering terjadi bahwa salah satu pihak merasa dirugikan dalam perjanjian itu. Demikian halnya dengan perjanjian antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia, dimana PT. Pos Indonesia tidak melaksanakan atau memenuhi kewajibannya dalam perjanjian sehingga terjadi wanprestasi. Adapun bentuk wanprestasi itu adalah surat dan paket pos terlambat, rusak, atau hilang.

Tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen berada pada posisi yang lemah dan cenderung menjadi korban dalam transaksi dengan produsen. Oleh karena itu, konsumen haruslah dilindungi. Dengan demikian PT. Pos Indonesia tetap menjadi kebanggaan tersendiri bagi masyarakat dan pihak pos tentunya, sehingga masih tetap dipercaya meskipun muncul teknologi canggih seperti email, handpone, dll.

Berdasarkan keterangan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti atau menelaah lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul: **”PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN SURAT DAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA CABANG PADANG”**.

## **B. Perumusan masalah**

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Padang terhadap pengguna jasa pengiriman surat dan barang.
2. Bagaimanakah tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Padang apabila ada klaim dari pengguna jasa pengiriman surat dan barang akibat adanya keterlambatan, kerusakan atau kerugian lainnya.
3. Apa saja kendala yang ditemui oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Padang dalam melaksanakan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman surat dan barang dan penyelesaiannya.

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang kepada pengguna jasa pengiriman surat dan barang.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang sebagai produsen (pelaku usaha) apabila ada klaim dari pengguna jasa pengiriman surat dan barang akibat adanya keterlambatan, kerusakan atau kerugian lainnya.
3. Untuk mengetahui kendala apa saja yang ditemui oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang dalam melaksanakan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman surat dan barang dan penyelesaiannya.

### **D. Manfaat penelitian**

1. Secara teoritis:

Melatih kemampuan penulis untuk melakukan penelitian secara ilmiah dan merumuskan hasil-hasil penelitian tersebut ke dalam bentuk tulisan.

- a. Menerapkan teori-teori yang telah diperoleh dari bangku perkuliahan dan menghubungkannya dengan praktek di lapangan.
- b. Untuk memperkaya ilmu pengetahuan di bidang hukum pada umumnya maupun dibidang keperdataan dan hukum ekonomi pada khususnya, yakni dengan mempelajari literatur-literatur yang ada dan dikombinasikan dengan perkembangan hukum yang timbul di masyarakat.

2. Secara praktis:

Hasil penelitian ini akan menambah khasanah kepustakaan dan bahan bacaan mengenai hukum perlindungan konsumen guna perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia di kemudian hari.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan.**

Setelah meneliti dan melihat kenyataan di lapangan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan tentang perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa pengiriman surat dan barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Padang, yaitu :

1. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak pos diantaranya adalah kerahasiaan isi surat/dokumen, ketepatan waktu pengiriman, perlindungan jika terjadi keterlambatan, kerusakan, ataupun kehilangan. Jika hal tersebut terjadi maka pihak pos akan memberikan ganti kerugian. Kemudian perlindungan terhadap barang berupa pemberian asuransi dan perlindungan dari segi hukum yaitu dijaminnya kesempatan dan kebebasan untuk melakukan tuntutan jika pengirim merasa kurang puas atau terjadinya kerugian, melalui jalur musyawarah dan melalui pengadilan.
2. Tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) apabila ada klaim dari pengguna jasa pengiriman surat dan barang adalah : Jika barang kiriman terlambat maka ganti rugi yang diberikan adalah sebesar 2 x ongkos kirim. Sedangkan untuk barang kiriman yang hilang maka pihak pos akan memberi ganti rugi sebesar 2 x ongkos kirim ditambah dengan nilai barang yang dipertanggungjawabkan (untuk barang kiriman yang diasuransikan). Sementara untuk barang kiriman yang tidak diasuransikan akan diganti sebesar 2 x ongkos kirim saja. Jika barang kiriman rusak sebagian maka akan diberi ganti rugi senilai dengan kerusakan, namun jika barang kiriman tersebut rusak keseluruhan maka penggantiannya sama dengan barang hilang.
3. Kendala-kendala yang dihadapi oleh PT. Pos Indonesia dalam melaksanakan perlindungan konsumen yaitu konsumen tidak memberikan keterangan yang sebenarnya mengenai isi

kiriman, alamat tujuan yang kurang jelas, pengepakan atau pengemasan yang kurang baik, tidak lengkapnya syarat dalam memberikan klaim, dan masa untuk mengajukan klaim telah kadaluarsa (kendala pada pengirim surat dan barang). Sedangkan kendala pada pihak pos sendiri diantaranya keterlambatan, yang dapat disebabkan karena keterlambatan dalam keberangkatan, keterlambatan dalam perjalanan, keterlambatan karena penerima pindah alamat serta keterlambatan karena alamat yang diberikan pengirim tidak jelas.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian penulis, maka terdapat beberapa hal yang sedianya dapat menjadi perhatian oleh pengirim barang surat dan jasa serta pihak pos sebagai penyedia jasa, diantaranya :

1. Pengirim surat dan barang sebagai konsumen selayaknya harus memahami akan fitur layanan yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) sebelum memilih layanan yang akan digunakan. Konsumen dituntut untuk dapat mengerti akan hak dan kewajiban yang semestinya didapat dan dilaksanakan. Hal ini sangat penting untuk mengantisipasi seandainya terjadi wanprestasi dari pihak penyedia jasa. Maka dengan pengetahuan dan pemahaman yang dimilikinya, pengirim sebagai konsumen dapat mendapatkan layanan yang seharusnya di dapatkan. Namun jika terjadi kerugian, maka pengirim surat dan barang juga bisa mendapatkan ganti kerugian yang selayaknya.
2. PT. Pos Indonesia (Persero) agar dapat memberikan pelayanan yang seharusnya didapatkan oleh konsumen. Dan juga melakukan sosialisasi terhadap hak-hak atau perlindungan yang diberikan pada konsumen sehingga konsumen dapat mengetahui dengan jelas apa hak mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Literatur

Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Rajawali Pers.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.

Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Diadit Media, Yogyakarta.

Bambang Sunggono, 1994, *Metode Penelitian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Edmon Makarim. 2004. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

E. Saefullah, 2000, *Tanggung jawab Produsen (Product Liability) Dalam Era Perdagangan Bebas, Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.

Gunawan Widjaja, 2002, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Noeng Muhadjir, 1994, *Metode Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, Jogjakarta.

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Syawali, Husni dan Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.

Zumrotin K Susilo, 1996, *Penyambung Lidah Konsumen*, YLKI dan Puspa Swara, Jakarta,

### B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika

Nomor 23 tahun 2005 tentang Registrasi Terhadap Pelanggan Jasa Telekomunikasi

**C. Website**

<http://posindonesia.co.id>

[www.google.com](http://www.google.com)