

**PELAKSANAAN PENGIRIMAN UANG DENGAN *WESTERN UNION* OLEH PT. POS INDONESIA CABANG PADANG  
DALAM KAITANNYA DENGAN PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Pemsyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

OLEH

**SARI ARIYANI**  
02140117

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ANDALAS  
2007**

No Reg : 2481/PK II/09/2007



**PELAKSANAAN PENGIRIMAN UANG DENGAN *WESTERN UNION* OLEH  
PT. POS INDONESIA CABANG PADANG DALAM KAITANNYA DENGAN  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(Sari Ariyani ; 02140117; Fakultas Hukum Unand, 61 Halaman ; Tahun 2007)

**ABSTRAK**

Pelaksanaan pengiriman uang oleh PT. Pos Indonesia di bidang jasa pengiriman uang ke luar negeri dengan menggunakan western union. Dengan prosedur pelayanan cepat, rahasia dan keamanannya, PT. Pos Indonesia ini sangat dikenal dan dapat menarik minat masyarakat. Sesuai dengan tujuannya selain mencari laba juga berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa pengiriman uang dengan western union ke seluruh wilayah Indonesia.

Dalam pelaksanaan pengiriman uang dengan western union ada terdapat kendala tidak terlalu berarti. Upaya ganti kerugian dapat dilakukan oleh pengguna jasa pengiriman uang dengan western union berupa pengembalian jumlah uang transfer yang dikirimkan dan pembatalan transfer uang yang diajukan oleh pengirim. Dengan menggunakan metode yuridis sosiologis yakni penelitian langsung kelapangan objek penelitian.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penulis mencoba mengangkat sejauh mana pelaksanaan pengiriman uang dengan western union oleh PT. Pos Indonesia cabang Padang dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen. Setelah dilakukan penelitian penulis bahwa pelaksanaan pengiriman uang dengan western union telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tanggung jawab PT. Pos Indonesia jika ada keterlambatan dapat diatasi menggunakan sistem jejak lacak, upaya ganti kerugian selama western union berlaku belum ada tuntutan dari pelanggan pengguna western union.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Berlakang

PT. Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan milik Negara atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang kegiatan dan pengelolaan usahanya bergerak dibidang jasa. Dalam hal ini PT. Pos Indonesia merupakan perusahaan milik Negara yang mempunyai tiga jenis produk layanan pengiriman yakni: layanan pengiriman berita atau surat, layanan pengiriman uang, serta mempunyai layanan terbaru pengiriman uang dengan *Western Union*.

Pengiriman uang dengan adanya persaingan usaha jasa pengiriman uang dengan *Western Union* PT. Pos Indonesia bukanlah satu-satunya pengelola tunggal karena telah banyak bank tertentu juga memberikan pelayanan yang sama dalam pengiriman uang dengan *Western Union* yang keberadaannya dibenarkan oleh Undang-undang. Untuk itu PT. Pos Indonesia harus dapat bersaing memberikan mutu pelayanan dan kualitas produk yang baik untuk menarik kembali pelanggan sebagai konsumen yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia dalam hal pengiriman uang dengan *Western Union*.

Mengacu kepada kendala adanya persaingan usaha dengan bank dalam hal pengiriman uang maka PT. Pos Indonesia dituntut untuk mencari alternatif-alternatif lain dengan menggali, mengembangkan dan mewujudkan sumber daya potensial untuk meningkatkan pendapatan perusahaan secara ekonomi. Salah satu produk PT. Pos Indonesia yang gencar dipromosikan adalah pengiriman uang dengan *Western*

*Union* yang merupakan jaringan perusahaan internasional dengan pusatnya di Amerika Serikat yang mengkonsentrasikan pada penyedia sistem layanan pengiriman uang dan pembayaran berbasis teknologi dan saat ini telah memiliki Outlet di 183 negara dengan 76.000 lebih titik layanan.'

PT. Pos Indonesia telah ditunjuk sebagai agen *Western Union* di Indonesia sesuai PKS tanggal 20 Januari 2001, sebagai agen PT. Pos Indonesia dapat melayani pelanggan dalam mengirimkan atau menerima melalui *Western Union* ke dari berbagai Negara yang mempunyai agen *Western Union*, keuntungan bagi pelanggan menggunakan layanan *Western Union* adalah cepat, jaringan luas dapat dipercaya. Mengingat pendapatan dari pengiriman uang dengan *Western Union* ini masih produk baru digunakan oleh PT. Pos Indonesia oleh karena itu perlu diperhatikan cara pengelolaan dan cara pelaksanaan pengiriman uang dengan *Western Union* mulai dari si pengirim yang mengisi blanko yang disediakan oleh petugas PT. Pos Indonesia hingga uang itu sampai ke alamat yang dituju karena dengan pengelolaan yang baik maka akan membawa dampak positif bagi perkembangan dan kemajuan PT. Pos Indonesia sehingga minat pelanggan untuk mengirimkan uang dengan *Western Union* akan meningkat.

Berdasarkan uraian diatas pada kenyataannya saat ini masih banyak pelanggan yang ragu akan uang yang akan mereka kirimkan melalui *Western Union* itu akan sampai ke tujuan. Jika nanti terjadi sesuatu yang diluar dugaan, uang tersebut

tidak pada orang yang tidak pernah menerima yang sebenarnya. Sehingga

---

<sup>1</sup>Penjelasan Pasal 1 ayat 1 *Prosedur Pelaksanaan Layanan Western Union*

banyak pelanggan menggunakan alternatif lain yang lebih aman dalam mengirim uang yakni melalui bank.

Untuk menghilangkan kekhawatiran bagi pelanggan pos dan agar minat masyarakat untuk mengirimkan uang dengan *Western Union* lebih meningkat maka PT. Pos Indonesia harus memberikan jaminan dalam memberikan perlindungan konsumen bagi pelanggan yang menggunakan jasa pos.

Beranjak dari hal itu penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang pelaksanaan pengiriman uang dengan *Western Union*, maka dari itu penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut meneliti dan membahasnya dengan mengangkat judul **“PELAKSANAAN PENGIRIMAN UANG DENGAN *WESTERN UNION* OLEH PT. POS INDONESIA CABANG PADANG DALAM KAITANNYA DENGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

#### **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan pengiriman uang dengan menggunakan *Western Union* melalui PT. Pos Indonesia.
2. Bagaimana tanggung jawab PT. Pos Indonesia sebagai perusahaan jasa pengiriman uang dengan *Western Union*, jika si penerima merasa ada keterlambatan dalam pengiriman uang yang merupakan kesalahan PT. Pos Indonesia.
3. Upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh pelanggan pengguna jasa pengiriman uang dengan *Western Union* yang merasa dirugikan.

#### **C. Tujuan Penelitian**

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan Bab I sampai Bab III maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pengiriman uang dengan *Western Union* oleh PT. Pos Indonesia dengan pelanggan pengguna jasa pos telah berdasarkan prosedur dan syarat-syarat yang telah ditentukan oleh PT. Pos Indonesia. Dimulai dari pelanggan yang mengisi blangko/formulir pengirim memberitahukan, kepada petugas loket berapa besar uang yang dikirimkan, sampai kemudian membayar biaya/tariff pengiriman uang dengan *Western Union*.
2. PT. Pos Indonesia bertanggung jawab dengan menggunakan sistem jejak lacak sehingga kantor kirim dan kantor bayar saling memberi konfirmasi untuk menyelesaikan masalah keterlambatan proses pengiriman uang penerimaan uang.
3. Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pelanggan pengguna jasa pengiriman uang dengan *Western Union* yang merasa dirugikan dalam hal pengajuan tuntutan ganti rugi :
  - a. Upaya hukum yang dilakukan diluar pengadilan yaitu melalui melalui musyawarah yang dilakukan pelanggan dan pihak PT. Pos Indonesia, dalam hal ini pelanggan mengisi formulir pengajuan tuntutan ganti rugi yang kemudian akan diproses oleh PT. Pos Indonesia dan pada akhirnya dibayarkan ganti kerugian itu kepada pelanggan. Upaya semacam inilah yang dipergunakan oleh PT. Pos Indonesia.

- n. Upaya hukum yang dilakukan diluar pengadilan yaitu setiap pelanggan yang merasakan dirugikan dapat menggugat pelaku usaha ke pengadilan. Tetapi pada kenyataannya di lapangan PT. Pos Indonesia, upaya penyelesaian sengketa seperti ini belum pernah terjadi dan ditempuh oleh pelanggan karena, beracara dipengadilan akan memakan biaya yang mahal dan waktu yang lama.

## **B. Saran**

1. Dalam hal prosedur pengiriman uang melalui *Western Union* hendaknya dalam ketentuan dan syarat-syarat pengiriman uang dengan *Western Union* haruslah juga memperhatikan hak-hak konsumen dan perjanjian baku yang telah banyak digunakan oleh pelaku usaha hendaknya dibuat peraturan perundang-undangan agar para pihak tidak sekehendak hati menentukan isi dari perjanjian.
2. Untuk pertanggungjawaban PT. Pos Indonesia, dalam hal ini pihak pos haruslah benar-benar bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi Bagi pelanggan pengguna jasa pengiriman uang dengan *Western Union*, jika merasa dirugikan, hendaknya memberitahukan kepada pihak pos sehingga pihak PT. Pos Indonesia tahu dalam pengiriman uang melalui *Western Union* telah melakukan kesalahan sehingga pada waktu mendatang akan melakukan pelayanan jasa pos dengan lebih baik, juga dapat bersaing dengan perusahaan jasa pengiriman uang melalui bank dikota padang dalam kualitas pelayanan yang baik dan pemberian jaminan atas hak pengguna jasa pos.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku- buku

- Abdulkadir Muhammad, 1986, *Hukum Perjanjian*, Bandung ; Penerbit Alumni.
- Bambang Sunggono, 2003, *Meteologi Penerlitan Hukum*, Cetakan ke-6, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- John M. Echol dan Hassan Shadily, 2000, *Kamus Inggris - Indonesia*, Cetakan ke-24, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mariam Darius Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditiya Bakti.
- Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI- Press).
- Subekti, 1979, *Hukum Perjanjian*, Cetakan VI. Jakarta: Penerbit PT. Intermesa.
- Wirjono Prodjodikoro, 1981, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Jakarta : PT. Bale Bandung " Sumur Bandung ".
- AZ. Nasution, 1985, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: PT. Pustaka Sinar Harapan.
- Shirdarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo.
- Salim H.S., 2000, *Hukum Kontrak dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta Sinar Grafika.
- Purwosujipto, H.M.N, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid III Hukum Pengangkutan*, Jakarta : Jembatan, 1981.

### Peraturan Perundangan-undangan

- Subekti dan Tjrorsudibio. 1996, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Cetakan ke-28. Jakarta : PT. Pradnya Paramita