

SKRIPSI

No. Reg : 2211/PK II/08/06

**PELAKSANAAN GANTI RUGI TERHADAP LAYANAN POS EXPRESS
PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) DIKAITKAN DENGAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI PADA KANTOR POS PADANG)**

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

Oleh :

REDHA YUNI AFRIANI

02 140 063



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2006

ABSTRAK

Pelaksanaan Ganti Kerugian Terhadap Layanan Pos Express Pada PT. Pos Indonesia Persero Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

(Redha Yuni Afriani BP. 02140063, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 88 hal)

Masalah kerugian adalah suatu resiko yang sering terjadi dalam segala bidang hubungan masyarakat. Secara perdata, kerugian yang dialami seseorang yang disebabkan oleh kealpaan atau kesengajaan pihak lain dapat menyebabkan keharusan atau tuntutan adanya ganti kerugian. PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai pelaksana berlangsungnya komunikasi melalui surat, khususnya pelaksana pengiriman melalui pos express mempunyai tanggung jawab yang besar dalam menjamin kepentingan masyarakat sebagai konsumen pemakai jasa. Dalam hal ini bagaimanakah penyelesaian terhadap masalah ganti kerugian tersebut dalam KUHPperdata ataukah ada ketentuan yang mengatur khusus tentang hal tersebut. Hal ini menimbulkan minat dalam diri penulis untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam mengenai hal tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kriteria pengiriman yang menimbulkan ganti rugi dan jumlah ganti rugi layanan pos express, untuk mengetahui bagaimanakah proses pelaksanaan ganti kerugian berkaitan dengan pemakaian jasa pos express PT. Pos Indonesia (Persero) dan untuk mengetahui bagaimanakah proses pelaksanaan ganti rugi layanan pos express PT. Pos Indonesia (Persero) menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Metode yang penulis gunakan adalah metode *Field Research* atau penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis atau empiris.

Setelah dilakukan penelitian penulis menemukan bahwa secara garis besar pelaksanaan ganti kerugian yang dilakukan oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) terhadap tuntutan yang diajukan konsumen telah dilaksanakan sebagaimana mestinya, yaitu sesuai dengan Petunjuk Pelaksanaan Layanan Pos Express dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Namun dalam melaksanakannya terdapat kendala-kendala, walaupun kendala-kendala tersebut tidak terlalu berarti dalam pelaksanaan ganti kerugian tersebut. Dari hasil penelitian ini disarankan kepada pihak PT. Pos Indonesia (Persero) agar lebih meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga memperkecil kemungkinan terjadinya kerugian. Peran serta masyarakat juga sangat mendukung terwujudnya hal tersebut disamping kesadaran serta dedikasi yang tinggi dari petugas PT. Pos Indonesia (Persero) dalam menjalankan tugasnya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial tidak bisa hidup sendiri, mereka selalu membutuhkan orang lain dalam hidupnya. Dalam melakukan hubungan dengan orang lain tersebut manusia membutuhkan alat komunikasi. Alat atau sarana komunikasi untuk jarak dekat menggunakan bahasa secara lisan, sedangkan untuk jarak jauh menggunakan tulisan yang biasanya berupa surat.

Dalam abad modern ini telah diciptakan alat komunikasi yang lebih canggih dari surat seperti telepon dan internet. Kehadiran telepon dan internet sebagai sarana komunikasi yang lebih canggih dari surat memberi pengaruh terhadap kecenderungan orang mengirim surat melalui pos. Namun demikian, pengaruhnya sangat kecil karena pengiriman melalui pos ternyata tetap disukai oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena komunikasi menggunakan surat biayanya lebih murah dan bisa mencapai daerah-daerah yang terpencil. Ini artinya dengan surat kita dapat berkomunikasi dengan sahabat dan kerabat dimanapun kita dan mereka berada. Kita dapat menumpahkan perasaan, kata hati atau buah pikiran, panjang lebar dan sepuas-puasnya hanya dalam sepucuk surat. Sedangkan komunikasi menggunakan telepon dan internet biayanya lebih mahal dan jangkauannya juga terbatas, yaitu hanya dapat menjangkau daerah-daerah tertentu yang telah ada jaringan telepon dan internetnya.

Komunikasi dengan menggunakan surat ini, diperkirakan telah mulai dilakukan oleh bangsa Indonesia sejak dulu dan mengalami perkembangan pada

MILIK I
UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ANDALAS

zaman kolonial Belanda. Hal ini berawal dari gagasan untuk memperlancar arus surat menyurat selama era kolonial Belanda, maka Gubernur Jenderal G.W Baron mendirikan kantor pos yang pertama di Batavia pada tanggal 26 agustus 1746¹.

Dengan semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini, khususnya dalam bidang komunikasi dimana telah ditemukannya alat komunikasi yang canggih seperti internet, telegrap, telepon, dan radio yang tujuannya tidak lain adalah untuk mempermudah dan mengefesienkan waktu yang diperlukan manusia dalam menjalankan aktivitas kehidupannya. Walaupun telah tersedianya berbagai sarana komunikasi tersebut, namun peranan surat sebagai sarana komunikasi memegang peranan penting.

Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi juga mempunyai dampak yang amat positif bagi pengelolaan pengiriman dan pengantaran surat. Hal ini dapat dilihat dengan ditugaskannya suatu badan yang disebut dengan **PT. POS INDONESIA (PERSERO)** sebagai pelaksana utama dalam terwujudnya komunikasi dengan surat menyurat ini di Indonesia. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat PT. Pos Indonesia (Persero), berpedoman pada UU No. 6 tahun 1984 tentang Pos.

Undang-undang ini menyebutkan antara lain:

1. Pos diselenggarakan guna mendukung pembangunan serta memperkuat persatuan, kesatuan dan keutuhan kehidupan bangsa dan negara dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh wilayah Indonesia dan dalam hubungan antar bangsa. (Pasal 2 ayat 1)

¹ <http://indonesia.arts.monash.edu.au/T2/INM2215/posba.htm>

2. Pos diselenggarakan dengan memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat (Pasal 2 ayat 2).

Penyelenggaraan pelayanan Pos ini terdiri dari kegiatan menerima, membawa dan / atau menyampaikan surat dan lain-lain. Ketiga kegiatan tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan⁴. Dalam penyelenggaraan pelayanannya, PT. Pos Indonesia memberikan jaminan terhadap keamanan kiriman pos. Hal ini mengingat surat ataupun paket pos yang berisi dokumen atau barang yang mempunyai nilai yang sangat berarti dan selayaknya dijamin keutuhannya. Layanan ini dimaksudkan untuk menjamin kemanfaatan dan keamanan pelanggan yang melakukan transaksi surat dan paket pos. PT. Pos Indonesia juga menjamin surat pos dan paket pos yang diserahkan ke alamat yang dituju dengan cepat, tepat dan aman⁵.

Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa penyelenggaraan pos berpedoman pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984, di dalam Pasal 1 disebutkan bahwa jenis layanan yang disediakan PT. Pos Indonesia (Persero) adalah layanan surat pos yang terdiri dari surat, warkatpos, kartu pos, barang cetakan, surat kabar, sekogram, dan bungkusan, layanan paket pos, wesel pos, giro pos dan cek pos. Pengiriman surat ini dapat dilakukan dengan cara biasa, kilat, kilat khusus, dan tercatat.

Dengan semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi, maka semakin meningkat pulalah kebutuhan manusia. Karena meningkatnya kebutuhan manusia ini PT. Pos Indonesia (Persero) juga semakin meningkatkan pelayanannya. Ini

⁴ Penjelasan pasal 4 ayat 1, *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984 tentang Pos*

⁵ <http://www.sinarharapan.co.id/ceo/2004/0216/ceo3.htm>;

terbukti dengan semakin bertambahnya jenis pelayanan yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero), seperti pos plus, Surat Bisnis Elektronik (SBE), Belanja Lewat Pos (BLP), *Express Mail Service* (EMS), Ratron, Cek Pos Wisata (CPW) dan Filateli.

Selain jenis layanan yang disebutkan diatas ada lagi jenis pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) yaitu pos express. Pos express ini diluncurkan selain untuk meningkatkan citra (*image*) perusahaan, membangun kepercayaan pelanggan, memberikan kepastian kepada konsumen tentang sampainya kiriman kepada penerima secara terukur, juga bertujuan untuk merebut pasar/pelanggan dari pesaing. Dimana pada saat sekarang ini telah ada perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman dokumen dan barang seperti Titipan Kilat (TIKI), FedEx, TNT, UPS, dan DHL. Maka untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan tersebut diciptakanlah pos express sebagai inovasi baru.

Namun demikian dalam pelaksanaan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, PT. Pos Indonesia (Persero) tidak terlepas dari suatu keadaan atau hal-hal yang terjadi diluar kehendak yang akhirnya dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen pemakai jasa, misalnya terjadinya keterlambatan atau tidak sampainya kiriman kealamat sipenerima. Jika hal ini terjadi, PT. Pos Indonesia menjamin ganti rugi kepada konsumen. Pada intinya ganti rugi diberikan bila terjadi penyimpangan dan standar mutu layanan yang merugikan konsumen⁴.

Dalam hal adanya kerugian yang dialami oleh pemakai jasa PT. Pos Indonesia (Persero) timbul pertanyaan bagaimanakah penyelesaian terhadap

⁴ Ibid

masalah ganti kerugian tersebut dalam KUHPerdara ataukah ada ketentuan yang mengatur khusus tentang hal tersebut. Hal ini menimbulkan minat dalam diri penulis untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam mengenai hal tersebut.

Secara perdata, kerugian yang dialami seseorang yang disebabkan oleh kealpaan atau kesengajaan pihak lain dapat menyebabkan keharusan atau tuntutan adanya ganti kerugian. Ada dua sebab timbulnya ganti rugi, yaitu karena wanprestasi dan ganti rugi karena perbuatan melawan hukum. Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam buku III KUHPerdara, yang dimulai dari Pasal 1243 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1252 KUHPerdara, sedangkan ganti rugi karena perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 dan 1366 KUHPerdara. Pasal 1243 sampai dengan 1252 KUHPerdara dan Pasal 1365 s.d 1366 KUHPerdara memberikan dasar hukum bagi seseorang untuk melakukan tuntutan ganti rugi.

Proses pemberian ganti rugi berdasarkan KUHPerdara diajukan kepada yang bersangkutan melalui badan peradilan. Sedangkan PT. Pos Indonesia (Persero), mempunyai kebijaksanaan sendiri dalam hal pembayaran ganti rugi bagi konsumen. Yaitu proses pemberian ganti rugi diajukan langsung kepada PT. Pos Indonesia (Persero) apabila dikehendaki dengan mengajukan surat pengaduan terlebih dahulu.

Dasar hukum tentang tuntutan ganti rugi terhadap pemakaian jasa pos terdapat dalam UU RI No. 6 tahun 1984 tentang Pos (Pasal 12) jo PP RI No. 37 tahun 1985 (Pasal 46 dan 47). Pasal 12 UU RI No. 6 tahun 1984 menyebutkan

Badan sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 3 ayat (3) bertanggung jawab kepada pengirim apabila terjadi :

- a) kehilangan atau kerusakan isi surat atau isi paket pos yang dikirim dengan harga tanggungan ;
- b) kehilangan surat Pos Tercatat atau paket pos tanpa harga tanggungan;
- c) Kerusakan isi paket pos tanpa harga tanggungan.

Ketentuan Pasal 12 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984 jo Pasal 46 dan 47 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1985 ini hanya berlaku untuk surat tercatat dan surat kilat khusus serta paket pos baik yang dipertanggungjawabkan dalam hal Harga Tanggungan Ongkos Kirim (HTOK) atau dengan Harga Tanggungan Nilai Barang (HTNB) maupun tanpa HTOK dan HTNB.

Dasar hukum yang dapat memperkuat tuntutan atas kerugian yang diderita pelanggan pengguna pos express terdapat dalam Pasal 14 dan 15 Petunjuk Pelaksanaan Layanan Pos Express PT. Pos Indonesia (Persero). Dalam Pasal 14 disebutkan bahwa pihak PT. Pos Indonesia (Persero) akan membayarkan klaim ganti rugi kepada pelanggan jika kirimannya terbukti terlambat, hilang atau rusak sesuai dengan ganti rugi yang telah ditetapkan. Sedangkan di dalam Pasal 15 dijelaskan tentang besarnya ganti rugi yang diberikan, antara lain sebagai berikut :

- a) Untuk keterlambatan diberikan ganti rugi sebesar 2 (dua) kali ongkos kirim.
- b) Untuk kehilangan diberikan ganti rugi sebesar :
 - 1) Berdasarkan Harga Tanggungan Ongkos Kirim (HTOK) maksimal 10 kali ongkos kirim.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Bentuk kerugian dan ganti rugi berkaitan dengan pemakaian jasa pos express adalah untuk keterlambatan diberikan ganti rugi sebesar 2 (dua) kali ongkos kirim, untuk kehilangan diberikan ganti rugi sebesar : berdasarkan Harga Tanggungan Nilai Barang (HTNB) ongkos kirim maksimal adalah 10 (sepuluh) kali ongkos kirim; berdasarkan nilai barang maksimal adalah sebesar harga pertanggungan nilai barang; berdasarkan ongkos kirim dan nilai barang maksimal adalah 10 (sepuluh) kali ongkos kirim dan nilai barang yang dipertanggungkan. Sedangkan mengenai ganti kerugian terhadap kerusakan adalah untuk kerusakan sebagian maka jumlah ganti kerugiannya adalah sebanyak kerugian yang diderita saja, sedangkan jika kerusakan seluruhnya ganti ruginya adalah sebanyak harga barang yang dikirim.
2. Prosedur pemberian ganti kerugian adalah setelah pengirim atau penerima mengajukan tuntutan ganti kerugian dan telah mengisi formulir permohonan ganti kerugian dan syarat-syaratnya, maka pihak PT. Pos Indonesia (Persero) akan mengusutnya kemudian mempertimbangkan layak atau tidaknya tuntutan tersebut dikabulkan. Jika layak maka PT. Pos Indonesia (Persero) akan memberikan ganti kerugian sesuai ketentuan yang telah ada.
3. Pelaksanaan pemberian ganti rugi yang dilakukan PT. Pos Indonesia (Persero) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen berdasarkan Pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha telah dilaksanakan sebagaimana mestinya.

B. SARAN

1. Bahwa masalah ganti merupakan salah satu persoalan yang mendasar dalam kaitannya dengan hak keperdataan. Tindakan pencegahan dalam hal ini sebenarnya lebih penting dari pada masalah menyelesaikan persoalan kerugian yang telah terjadi. Oleh karena itu, sangat terpuji apabila PT. Pos Indonesia (Persero) lebih meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga memperkecil kemungkinan terjadinya kerugian. Peran serta masyarakat juga sangat mendukung terwujudnya hal tersebut disamping kesadaran serta dedikasi yang tinggi dari petugas PT. Pos Indonesia (Persero) dalam menjalankan tugasnya.
2. Pihak pemakai jasa / masyarakat hendaknya tidak saja menuntut untuk mendapatkan pelayanan sebaik mungkin dari PT. Pos Indonesia (Persero), tetapi harus dituntut pula rasa peduli dari masyarakat akan keterbatasan kemampuan dari aparat PT. Pos Indonesia (Persero).
3. Sebaiknya penerima setelah menerima kirimannya melalui pos express segera memberikan kabar melalui kepada penerima apakah kirimannya sudah sampai atau belum. Jika belum maka pihak pengirim atau penerima dapat dengan segera melaporkan kepada kantor pos tempat mengirim atau kantor pos tujuan agar segera diketahui apakah surat tersebut sebenarnya sudah sampai atau belum.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi, *Sejarah Pos dan Telekomunikasi di Indonesia*, CV. Cahaya Makmur, Jakarta Pusat.
- HS, Salim, MS, 2003, *Hukum Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.
- , 2003, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Muhammad, Abdul Kadir, 1992, *Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ngajen, M, 1997 *Kamus Etimologi Bahasa Indonesia*, Dahara priza, Semarang.
- Prodjodikoro, Wirjono, 1972, *Hukum Wesel, Cek dan Aksep di Indonesia*, Sumur, Bandung.
- Poerwadarminta, 1982, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta.
- Purwosutjipto, H.M.N, 1991, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid III Hukum Pengangkutan*, Jakarta, Jembatan.
- Soekanto, Soerjono, 1993, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Subekti, R, 1992, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- , 1998, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta.
- Sudarsono, 1992, *Kamus Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta
- Syahrani, Ridwan, 1992, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung.
- Republik Indonesia, 21 Juli 1984, *Lembaran Negara tahun 1984, Nomor 28, Undang-undang No. 6 tahun 1984. tentang Pos*, Jakarta.
- , 1 Agustus 1985, *Lembaran Negara tahun 1985 Nomor 53, Peraturan Pemerintah No. 37 tahun 1985, tentang Penyelenggaraan Pos*, Jakarta.
- <http://www.suara.merdeka.com/harian/0212/04/kot6.htm>
- <http://indonesia.arts.monash.edu.au/T2/INM2215/posba.htm>
- <http://www.sinarharapan.co.id/ceo/2004/0216/ceo3.html>
- <http://www.posindonesia.co.id/profile/sejarah.htm>
- <http://www.telkom.co.id/infoterkini/index.asp?mencat=sejarah&headcat=%20-%20tentang%20Telkkom>