

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA POS  
EXPRESS di PT. POS (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**BANGUN SULISTYO HADI**

No. Mahasiswa : 07.410.246  
Program Studi : Ilmu Hukum

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS HUKUM**

**YOGYAKARTA**

**2012**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA POS  
EXPRESS di PT. POS (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana (STRATA-1) Pada Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia  
Yogyakarta**



Oleh :

**BANGUN SULISTYO HADI**

No. Mahasiswa : 07.410.246  
Program Studi : Ilmu Hukum

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS HUKUM  
YOGYAKARTA  
2012**




**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA POS  
EXPRESS di PT. POS (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk diajukan  
ke muka Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran  
pada tanggal **20 Februari 2012**



Yogyakarta, Oktober 2012  
Dosen Pembimbing Skripsi



**(Dr. M Syamsuddin, SH., MH.)**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA POS  
EXPRESS di PT. POS (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

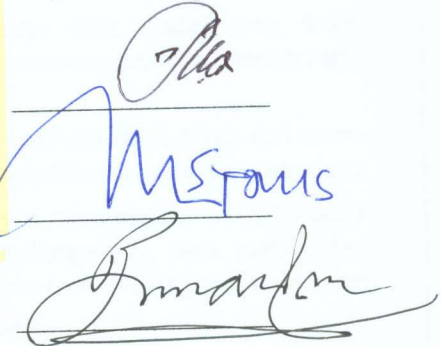
Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji dalam Ujian Pendaran  
pada tanggal **20 Februari 2012** dan dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 20 Februari 2012

**Tim Penguji**

1. Ketua : Sujitno, SH., MH.
2. Anggota : Dr. M Syamsuddin, SH., MH.
3. Anggota : Drs. Barmawi Mukri, SH., M.Ag.


**Tanda Tangan**



Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta  
Fakultas Hukum  
Dekan



  
**Dr. H. Rusli Muhammad, SH., M.H.**  
NIP. 195406121984031001

# SURAT PERNYATAAN

ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH BERUPA TUGAS AKHIR MAHASISWA  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

*Bismillahirrohman nirrohim*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **BANGUN SULISTYO HADI**

No. Mhs : **07.410.246**

adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi/Legal Memorandum/Studi Kasus Hukum dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA POS EXPRES diPT. POS**

**(PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

Karya ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UII.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini Saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini adalah benar-benar Asli (Orisinil), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan '*penjiplakan karya ilmiah (plagiat)*';
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum UII dan perpustakaan dilingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir no 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi baik sanksi administratif, akademik bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menanda-tangani Berita Acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan 'Majelis' atau 'Tim' Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada/terjadi pada karya ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum UII.

Demikian, Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 29 MARET 20 12

Yang membuat Pernyataan



*Bangun Sulistyoadi*  
**BANGUN SULISTYO HADI**  
& Nama Terang Ybs.

**MOTTO:**

*Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan;  
jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan;  
tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran.*

*(James Thurber)*



*Ayah dan Ibuku yang telah mengasuh saya sejak lahir sampai dewasa dengan penuh cinta dan kasih sayang, tanpa pamrih dan tidak mengharap balasan. Adikku yang selalu memberiku semangat makasih adikku tercinta, eyangku yang selalu mendukung setiap tindakanku yang positif terimakasih eyang.*

*Izinkan aku mempersembahkan karya ini kepada kalian yang telah memberiku kasih sayang yang tulus.*

## KATA PENGANTAR

*Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang  
Assalamualaikum. Wr. Wb*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang atas izin dan karunia-Nya penulis diberikan kekuatan serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya. Tidak lupa sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang atas bimbingan beliau selama ini kita sebagai umatnya bisa merasakan indahnya karunia dan rahmat yang telah diberikan oleh Allah SWT.

Setelah melalui beragam usaha akhirnya skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA POS EXPRESS di PT.POS (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA”** ini dapat terselesaikan. Adapun maksud dari penulis memilih judul tersebut adalah untuk mengetahui pertanggungjawaban PT.Pos Indonesia atas ganti rugi yang diderita oleh pengguna jasa pos exspress.

Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Tidaklah mudah untuk menyusun sebuah skripsi yang sempurna, demikian juga yang dialami oleh penulis. Beragam hambatan dan kesulitan ikut hadir dalam proses penyusunan skripsi ini. Namun dengan segala usaha, bantuan, bimbingan, dan juga semangat yang diberikan oleh banyak pihak menjadikan penulis mampu menyelesaikan proses pembuatan skripsi ini secara maksimal.

Atas Rahmat dan Karunia yang diberikan oleh Allah SWT, doa dan bantuan dari kedua orang tua, eyang, adik, serta dukungan dari orang tercinta, sahabat, teman seperjuangan, dan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Rusli Muhammad, SH., MH selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
2. Karimatul Ummah, SH.,MH selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Indonesia.
3. Dr. Siti Anisah, SH.,M.Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. H. Dr. M. Syamsudin, SH.,M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai.
5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, terima kasih atas segala jasa-jasanya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Terima kasih setulus-tulusnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada orang tua saya yang begitu dicintai dan dihormati Bapak Parjimin dan Ibu Susianti, terima kasih atas doa-doa yang tidak pernah berhenti terucap, kasih sayang yang tulus dan tanpa mengharap balasan, nasihat-nasihat yang menjadi tuntunan dalam menjalani hidup ini, dan pelajaran hidup yang tidak ternilai harganya untuk menggapai cita-cita dan masa depan yang cerah di kehidupan yang akan datang.



7. Adikku tercinta, Bety Dita Sulistyowati, terima kasih untuk doa, semangat, kasih sayang, dan dukungannya yang tidak bisa ternilai oleh apapun kepada penulis.
8. Eyangku, Rinto wiarjo yang selalu memberi semangat dalam menjalani kuliah sampai saat ini.
9. Teman-teman terdekat yang selalu ada disaat susah dan senang Rezha Andika Putra Umbara, Maradhien, Nugroho Natanegara, Fikri Dwiyanto, Agil Ario Putro, Fahrie, terimakasih atas dukungannya selama ini kawan.
10. Saudara-saudara CAKOPIT (Cah Kosong Pitoe), Senang bisa kenal dengan kalian semua.
11. Teman-teman seperjuangan semasa kuliah di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, terima kasih atas kerjasamanya selama ini.
12. Tim Perdata Praktek Peradilan, Alm. Fathia Kusuma Hendarti, Edy, Dimas, Prasta, DJ, Arif, Dendy, Ari, Lita, dan Indri.
13. Bp. MP. Simatupang selaku Kepala Pos Exspress, terima kasih untuk semua bantuannya baik berupa data, wawancara, maupun beragam keterangan tambahan yang penulis butuhkan dalam proses penyelesaian penulisan tugas akhir ini.
14. Semua teman-teman yang selalu mendukungku saat ini sampai akhirnya dapat menyelesaikan kuliah, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih  
ENS

Akhir kata penulis mengharapkan agar karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri. Namun karena keterbatasan ilmu yang dimiliki,

penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Untuk itu kehadiran saran dan kritik dirasa sangat membantu untuk meningkatkan mutu dari skripsi ini sendiri. Mudah-mudahan apa yang penulis lakukan saat ini bisa selalu mendapat Ridho dari Allah SWT. *Allahumma Amien.*

*Wassalamualaikum. Wr. Wb*



Yogyakarta, Oktober 2011

Penulis

Bangun Sulistyyo Hadi

## DAFTAR ISI

MOTTO.....	i
PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
HALAMAN ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Pemikiran.....	7
F. Metode Penelitian.....	20
G. Pertanggungjawaban Sistematika.....	23
BAB II KAJIAN NORMATIF TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA POS	
A. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen.....	24
B. Sejarah Lahirnya Hukum PerlindunganKonsumen.....	27
C. Pengertian Konsumen Pengirim Jasa Pos.....	36

D. Pengertian Konsumen dan Pengertian Pelaku Usaha .....	40
1. Pengertian Konsumen .....	40
2. Pengertian Pelaku Usaha .....	46
E. Hak dan Kewajiban Pengirim dan penyelenggara pengangkut dalam layanan Pos .....	51
F. Perjanjian Pengangkutan Barang.....	53
G. Tanggungjawab Pengangkut.....	54

### BAB III PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA POS EXSPRESS YANG MENGALAMI KERUGIAN di PT.POS INDONESIA (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA

A. Sejarah PT.Pos dan Jenis-jenis Layanan Produk Pos .....	56
1. Sejarah PT.Pos.....	56
2. Jenis -jenis Layanan Produk Pos .....	60
B. Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Kerugian yang Diakibatkan PT.Pos Indonesia Cabang Yogyakarta.....	65
C. Tanggungjawab PT.Pos Indonesia terhadap Konsumen Pengguna Jasa Paket Pos atas Kerugian yang di Alami Oleh Pengguna Jasa Pos.....	70

### BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	78

DAFTAR PUSTAKA .....79

LAMPIRAN



## ABSTRAK

*Studi ini bertujuan untuk mengetahui kondisi objektif perlindungan hukum pengguna jasa pos express di PT. Pos Exspress Indonesia Cabang Yogyakarta. Rumusan masalah yang diajukan yaitu: Bagaimana pertanggungjawaban PT.Pos Exspress atas kerugian yang diderita konsumen akibat tidak terpenuhinya hak-hak konsumen?. Penelitian ini termasuk tipologi penelitian hukum empiris. Data penelitian dikumpulkan dengan cara studi dokumen/pustaka dan wawancara kepada pihak PT.Pos Exspress dan para pengguna layanan jasa pengiriman melalui PT.Pos Exspress Indonesia. Analisis dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan dipadukan dengan pendekatan secara langsung kepada pihak yang bersangkutan. Hasil studi ini menunjukkan bahwa Perlindungan Hukum dan pertanggungjawaban ganti rugi oleh pihak PT.Pos Exspress menunjukkan banyak kelemahan, kelemahan itu belum secara penuh melindungi konsumen pengguna jasa pos. Kesalahan yang disebabkan oleh pihak Pos secara umum adalah tindakan yang merugikan konsumen, akan tetapi masih banyak konsumen yang merasa dirugikan karena kesalahan pihak pos.*

*Kata Kunci: Perlindungan Hukum Konsumen, Jasa Pos Exspress*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Berdasarkan kenyataan tersebut banyak bermunculan jasa pengiriman barang swasta, sedangkan jasa pengiriman pemerintah dari dahulu sampai sekarang hanya satu, yaitu PT. Pos Indonesia (Persero).

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. Pada dasarnya keberadaan PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan bagian integral dari pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu 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 antarbangsa.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2009, tentang PT.Pos Indonesia, PT. Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm 1.

Kehidupan lingkungan bisnis mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Para pelaku bisnis dituntut agar mampu menyesuaikan diri menghadapi perubahan-perubahan tersebut. Adanya perubahan iklim bisnis tersebut, PT. Pos Indonesia (Persero) mengalami tantangan yang cukup berat, setidaknya terdapat dua hal yang menyebabkan kondisi ini yaitu pertama, munculnya usaha sejenis sebagai pesaing seperti usaha perbankan serta usaha swasta yang telah menggunakan teknologi informasi yang lebih modern sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Kedua, kurangnya upaya internal perusahaan dalam rangka menjaga *brand imagenya*. Seiring dengan kendala diatas, maka PT. Pos Indonesia (Persero) melakukan perubahan-perubahan terhadap kegiatan bisnis mereka. Salah satunya PT. Pos Indonesia (Persero) memberikan produk baru yaitu layanan jasa Pos Exspress. Layanan jasa kirim yang benar-benar bisa menjamin kiriman dapat diterima di tempat tujuan secara cepat akurat ini, tidak kalah saing dengan layanan jasa yang ditawarkan oleh pihak swasta.<sup>2</sup>

Mengingat PT. Pos Indonesia (Persero) bergerak dalam 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 dengan tepat waktu. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman paket pos.

---

<sup>2</sup> Panduan Praktis *Marketing Communications* PT. Pos Indonesia, 2009, hlm. 1.



PT. Pos Indonesia (Persero) melalui jajarannya melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan paket pos, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Tetapi dalam kenyataannya tetap ada pelaksanaan pelayanan pos yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini membuat pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) dirugikan karena paket pos atau surat pos yang bersangkutan mempunyai arti penting atau tidak diperhatikannya hak dari pengguna jasa pos dengan adanya perjanjian yang sudah ditetapkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) itu sendiri, yang mau tidak mau harus diikuti oleh pengguna jasa pos.

Adapun bentuk pelayanan yang merugikan konsumen adalah paket pos yang dikirim terlambat dan barang mengalami kerusakan, kasus seperti ini dari masalah yang ada mereka menerangkan masih seringnya terjadi masalah yang timbul yang diakibatkan oleh PT. Pos kepada pengguna jasa pengiriman express.<sup>3</sup> Kasus yang banyak terjadi mengenai barang yang dikirim oleh PT Pos mengalami kerusakan seperti, beberapa waktu yang lalu seorang pengusaha barang ukir yang akan mengirimkan barang ukirannya selalu menggunakan jasa pengiriman pos express karena menganggap cepat sampai tujuan.<sup>4</sup>

Setelah barang dikirim ke tujuan yang diinginkan oleh pengusaha ukiran, pelanggan yang menerima ukiran komplain padanya mengapa ukiran yang dipesannya rusak dan tidak bisa dipajang/dipamerkan, sehingga mengalami kerugian dan pengusaha ukir meminta kepada pihak PT. Pos mengganti kerugian yang dideritanya akan tetapi penggantian barang yang telah rusak yang di

---

<sup>3</sup> <http://www.posindonesia.co.id/> 15 April 2011/13.45.

<sup>4</sup> Wawancara dengan Agil Ario, Pengusaha Ukir, Yogyakarta, 25 April 2011.

akibatkan oleh pengirim tidak diganti utuh akan tetapi hanya sebagian,<sup>5</sup> dalam hal ini konsumen yang menggunakan jasa pengiriman pos ekspres menganggap bahwa PT. Pos Indonesia telah mengecewakan konsumen karena hak-hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha tidak terpenuhi.<sup>6</sup>

Di Indonesia sendiri telah diberlakukan peraturan perundang-undangan mengatur tentang pelayanan pos yang dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam memanfaatkan atau memakai jasa dari PT Pos Indonesia. Peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang PT.Pos Indonesia memberikan kewajiban kepada pihak pos dalam melakukan kegiatan usaha, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam pelayanan jasa yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia.

Menurut Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, faktor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya, menjamin kualitas layanan komunikasi tertulis dan surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos, seperti yang terdapat dalam Pasal 27 ayat 2 menyebutkan: Pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan yang dikirim.<sup>7</sup>

Hal tersebut tentunya berkaitan erat dengan rendahnya pendidikan konsumen. Jika dilihat lebih lanjut, konsumen ternyata hanya dihadapkan pada persoalan lemahnya kesadaran dan ketidaktahuan pendidikan konsumen di

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> <http://www.detik.com/berita>, 15 April 2011\15.30.

<sup>7</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang PT Pos Indonesia, Pasal 27 ayat 2.

Indonesia,<sup>8</sup> mereka hanya kurang mengetahui hak-haknya sebagai konsumen. Hak-hak yang dimaksud misalnya bahwa konsumen ternyata tidak memiliki *bargaining position* (posisi tawar) yang berimbang dengan pihak pelaku usaha. Hal ini terlihat sekali pada perjanjian baku yang tidak informatif dan tidak dapat ditawar-tawar lagi.<sup>9</sup>

Dari uraian di atas, penulis menyadari benar arti pentingnya tanggung jawab serta hak-hak dan kewajiban pelaku usaha dan pemakai jasa apabila barang/dokumen yang dikirim oleh pemakai jasa tersebut mengalami keterlambatan sampai di tujuan, kerusakan barang, hingga hilangnya barang yang dikirim. Dalam hal ini penulis tertarik untuk mengkaji mengenai masalah mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap pemakai jasa pos ekspres, sehingga penulis mengambil judul skripsi: “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA POS EXPRESS DI PT.POS INDONESIA (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA”.

## **B.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi permasalahan dalam pembahasan selanjutnya adalah sebagai berikut: Bagaimana pertanggungjawaban PT Pos Ekspres atas kerugian yang diderita konsumen akibat tidak terpenuhinya hak-hak konsumen?

---

<sup>8</sup> John Pieries dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Pelangi cendekia, Jakarta, 2007, hlm. 5.

<sup>9</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 3.

### **C. Tujuan Penelitian**

Penulisan dalam rangka penyusunan skripsi ini mempunyai tujuan yang hendak dicapai, sehingga penulisan skripsi ini akan lebih terarah dan dapat mencapai sasarannya. Adapun penulisan ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui Tanggungjawab PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta atas kerugian yang diderita pengguna jasa Pos Express akibat tidak terpenuhinya hak-hak konsumen.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mungkin terjadi yang dapat menyebabkan kerugian bagi pengguna jasa Pos Express di PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **a. Secara Teoretis**

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi ilmu pengetahuan khususnya untuk menambah wawasan bagi kalangan akademik tentang perlindungan konsumen dalam kaitannya dengan penggunaan jasa Pos Express di PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta.

#### **b. Secara Praktis**

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi semua pihak yang terkait dengan pengguna jasa pelayanan Pos Express dan bagi kalangan penegak hukum untuk mengetahui bagaimanakah aspek hukum perlindungan konsumen sebagai pengguna jasa Pos Express di PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta.

## E. Kerangka Pemikiran

Judul yang dikemukakan penulis adalah **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pos Express di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta”**. Sebelumnya diuraikan lebih lanjut, terlebih dahulu penulis akan memberikan penjelasan tentang pengertian judul dengan maksud untuk menghindari kesalahpahaman dan memberikan pembatasan yang jelas.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “perlindungan” memiliki arti: tempat berlindung; hal (perbuatan dan sebagainya) yang bertujuan untuk memperlindungi (menjadikan atau menyebabkan berlindung);<sup>10</sup> sedangkan kata “konsumen” memiliki arti: pemakai barang-barang hasil produksi (bahan makanan, pakaian, dan sebagainya); penerima pesanan iklan; pemakaian jasa.<sup>11</sup>

Istilah konsumen berasal dari alih kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>12</sup>

Batasan konsumen dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI): pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri

---

<sup>10</sup> Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hlm. 595.

<sup>11</sup> *Ibid.* hlm. 522.

<sup>12</sup> John. M. Echols dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1986), hlm. 124.

sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali<sup>13</sup>. Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.<sup>14</sup> Pengertian konsumen terdapat dalam Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), 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.<sup>15</sup>

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>16</sup> Perlindungan konsumen merupakan perlindungan dalam arti hukum yang diberikan kepada konsumen (mereka yang melakukan kontrak selain untuk tujuan bisnis untuk mendapatkan barang dan jasa dari mereka yang menyediakannya untuk tujuan bisnis). Perlindungan konsumen merupakan suatu kebijakan hukum pada saat ini untuk melindungi konsumen terhadap ketentuan-ketentuan di dalam kontrak yang tidak adil.

Secara khususnya, konsumen dilindungi dari ketentuan-ketentuan yang mengecualikan atau membatasi tanggung jawab penjual secara tidak langsung

---

<sup>13</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), hlm.10.

<sup>14</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Bandung: Nusa Media, 2008), hlm. 8.

<sup>15</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2.

<sup>16</sup> Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 17.

atau dimilikinya hak menjual barang-barang tersebut (oleh penjual), apakah barang-barang tersebut sesuai dengan gambaran atau contoh, dan memiliki kualitas yang layak untuk diperdagangkan sesuai dengan tujuan utamanya.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dan pemakaian barang jasa itu.<sup>17</sup> Pengertian Perlindungan Konsumen terdapat dalam Ketentuan Umum Pasal 1 angka 1 UUPK menyatakan: Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.<sup>18</sup>

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (selanjutnya disebut PP) Nomor 12 Tahun 1998 tentang Perusahaan Perseroan, maksud dan tujuan Perusahaan Perseroan adalah: Menyediakan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat baik di pasar dalam negeri maupun internasional; Memupuk keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan.

Bagi Persero yang mendapat tugas dari Pemerintah untuk melaksanakan pelayanan umum maka selain melakukan pengelolaan perusahaan persero tersebut

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm. 10.

<sup>18</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 1.

berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan guna memupuk keuntungan juga tidak terlepas dari kewajiban melaksanakan pelayanan umum.

Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dinyatakan bahwa: “Perseroan Terbatas yang selanjutnya disebut Perseroan adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini serta peraturan pelaksanaannya.”<sup>19</sup>

Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) disebutkan, bahwa dalam melaksanakan pelayanan umum, BUMN juga harus tetap memperhatikan maksud dan tujuan kegiatan BUMN bila Pemerintah memberikan penugasan tersebut. PP Nomor 12 Tahun 1998 tentang Perusahaan Perseroan (Persero) dengan jelas menyebutkan bahwa Persero dengan sifat usaha tertentu dapat melaksanakan penugasan khusus untuk menyelenggarakan fungsi kemanfaatan umum, dengan tetap memperhatikan maksud dan tujuan kegiatan Persero tersebut.

Ada pihak-pihak dan istilah yang terkait di dalam perlindungan konsumen, yaitu:

### **1. Konsumen**

Menurut hukum positif masih sangat sedikit peraturan perundang-undangan yang menyebutkan tentang konsumen. Hal ini disebabkan karena ketidaktahuan atau keengganan konsumen untuk memanfaatkan waktunya. Di lain pihak, masih

---

<sup>19</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Pasal 1 angka 1.



banyak produsen yang bertindak semena-mena di balik ketidakberdayaan dan ketidaktahuan konsumen tersebut.

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah “(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang”, sedangkan menurut Kamus Bahasa Inggris-Indonesia, *consumer* adalah “pemakai atau konsumen”.

Sebelum lahirnya UUPK, batasan dan pengertian tentang konsumen masih rancu. Istilah konsumen telah dimuat pertama kali dalam TAP MPR No. II/MPR/119 Bab IV huruf f butir 4a tentang GBHN dan selanjutnya disinggung sedikit dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Tidak satupun menjelaskan pengertian konsumen. Untuk memperkecil lingkup pengertian konsumen, maka pengertian konsumen dapat terdiri dari tiga bagian, yaitu:<sup>20</sup>

- a. Konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang/jasa lain atau untuk diproduksi (produsen) menjadi barang/jasa lain atau untuk diperdagangkannya (distributor), dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.

---

<sup>20</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 10.

- c. Konsumen akhir adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.<sup>21</sup>

Setelah lahirnya UUPK, maka jenis konsumen yang dilindungi adalah jenis konsumen akhir. Hal ini terlihat dari definisi konsumen yang menjelaskan, yaitu: 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. Selanjutnya pengertian konsumen yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah konsumen akhir sesuai dengan pengertian konsumen dalam UUPK.

Selama ini sudah banyak konsumen yang sudah dirugikan baik secara materiil maupun immateril oleh pelaku usaha, namun dari pihak konsumen kurang usahanya untuk menuntut hak-haknya. Kenyataan ini disebabkan konsumen kurang menyadari hal-hal apa saja yang menjadi haknya dan masih enggan untuk menjalani proses penuntutan hak-haknya yang lama dan rumit. Lahirnya UUPK memberikan penjelasan mengenai apa saja yang menjadi hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4, yaitu:

- 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;

---

<sup>21</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan 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 dan 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.

Suatu hubungan hukum akan menimbulkan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Sebelum konsumen mengajukan tuntutan terhadap hak-haknya, sebaiknya konsumen melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya.

Kewajiban konsumen yaitu untuk membayar harga barang dan/atau jasa yang telah dibelinya dalam setiap transaksi sesuai dengan kesepakatan antara konsumen dengan produsen atau pengusaha. Pasal 5 UUPK menjelaskan apa saja yang menjadi kewajiban konsumen, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang /atau jasa;

- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

## 2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam dunia perekonomian lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Pengusaha adalah setiap orang atau badan usaha yang menjalankan usaha memproduksi, menawarkan menyampaikan atau mendistribusikan suatu produk kepada masyarakat luas selaku konsumen. Pengusaha memiliki arti yang luas, tidak semata-mata membicarakan produsen, tetapi juga pedagang perantara atau pengusaha,<sup>22</sup> sedangkan pengertian pelaku usaha:

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”<sup>23</sup>

Pelaku usaha merupakan salah satu dari pelaku ekonomi yang dibagi dalam tiga kelompok pelaku usaha, yaitu:<sup>24</sup>

- a. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan. Seperti perbankan, penyedia dana dan lain sebagainya.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku,

---

<sup>22</sup>Mariam Darus, *Perlindungan Konsumen Dilihat dari Perjanjian Baku (standar), Kertas Kerja Pada Simposium Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, 1980), hlm. 57.

<sup>23</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 3.

<sup>24</sup> Adrian Sutedi, *Op. cit.*, hlm. 11.

bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang/badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan narkotika, dan lain sebagainya.

- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, rumah sakit, “warung dokter”, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya.

Untuk menyeimbangkan hak-hak yang telah diberikan kepada konsumen, maka pelaku usaha diberikan beberapa hak seperti yang tercantum dalam Pasal 6 UUPK yaitu :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang

diperdagangkan, hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebagai konsekuensi dari adanya hak-hak pelaku usaha, maka kepada pelaku usaha juga dibebankan beberapa kewajiban dalam menjalankan usahanya. Kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Pasal 7 UUPK yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

### 3.Pemerintah

Banyaknya barang dan/jasa yang ditawarkan dalam berbagai jenis, ukuran dan kualitas yang bervariasi baik produk dari dalam negeri maupun luar negeri membuat persaingan dalam dunia perdagangan semakin ketat. Para pelaku usaha juga melakukan berbagai macam cara untuk memasarkan dagangannya. Para pelaku usaha dengan orientasi untuk meraih keuntungan yang sebanyak-banyaknya, sering kali mengabaikan hak-hak konsumen dengan melanggar larangan-larangan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Salah satu usaha pemerintah untuk mengatasi masalah perlindungan konsumen adalah dengan memberlakukan UUPK. Agar pelaksanaan dan penerapan UUPK berjalan dengan baik, maka pemerintah menerbitkan peraturan pelaksanaannya antara lain tentang:

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya (LPKSM);
- d. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Malang Surabaya dan Makassar;

- e. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 31/MPP/Kep/10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- f. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 252/ MPP/Kep/ 10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Selain memberlakukan beberapa peraturan-peraturan perundang-undangan sebagai pelaksana UUPK, pemerintah juga mendirikan beberapa organisasi untuk membantu dalam menyelesaikan masalah konsumen seperti: YLKI, BPKN, BPSK dan LPKSM. Pemerintah dibantu oleh masyarakat dan LPKSM dalam melakukan pengawasan terhadap perilaku para pelaku usaha yang menjalankan usahanya.

Pembinaan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pemerintah dan BPKN antara lain terhadap para pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/atau jasa, pencantuman label dan klausula baku, serta pelayanan purna jual barang dan/atau jasa, peranan BPSK dan BPKN, pemberdayaan konsumen, penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang beredar serta hal-hal lain yang menjadi kewajiban pelaku usaha.

Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dan penerapan peraturan perundang-undangan dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat dan LPKSM yang dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang berada di pasar. Pengawasan dilakukan dengan cara penelitian, pengujian dan survei. Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang resiko



penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan dan lain-lain yang diisyaratkan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pengujian terhadap barang dan/atau jasa yang beredar dilaksanakan melalui laboratorium penguji yang telah terakreditasi.

Sebagai penengah dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, pemerintah harus berlaku adil dalam memberi saran dan putusan atas sengketa yang terjadi tidak boleh berat sebelah pada umumnya dalam sengketa konsumen kedudukan konsumen selalu lebih lemah dari pelaku usaha.

#### **4. Barang dan/atau Jasa**

Istilah barang dan/atau jasa merupakan pengganti dari kata produk, sedangkan kata produk itu sendiri dari bahasa Inggris, yaitu "*product*". Menurut Philip Kotler, yang dimaksud dengan produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan suatu keinginan atau sesuatu kebutuhan.<sup>25</sup>

Philip Khotler juga menyatakan bahwa produk terdiri dari dua macam, yaitu berupa produk fisik (barang) dan jasa (kadang-kadang disebut produk jasa). Philip Khotler memberikan pengertian tersendiri mengenai jasa, yaitu:<sup>26</sup> "berbagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Produksinya dapat berkenaan dengan sebuah produk fisik ataupun tidak."

---

<sup>25</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan Implementasi, dan Pengendalian (Marketing managements; Analysis, Planning, Implementation, and Control)*, diterjemahkan oleh Adi Zakaria Afiff, vol II, (Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI, 1993), hlm. 194.

<sup>26</sup> *Ibid.*, hlm. 229.

Menurut UUPK, barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>27</sup> Istilah yang akan digunakan dalam penulisan ini adalah barang dan/atau jasa sebagai pengganti kata produk, yaitu seperti yang digunakan dalam UUPK, sedangkan yang dimaksud dengan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>28</sup>

## **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris, yaitu sebagai berikut:

### **1. Objek Penelitian**

Objek Penelitian yang akan penulis teliti, yaitu sebagai berikut:

- a. Tanggung Jawab PT: pos express atas kerugian yang diderita pengguna jasa.
- b. Perlindungan hukum pengirim atas barang yang dikirim mengalami kerusakan.

### **2. Subjek Penelitian**

Subjek Penelitian yang akan digunakan oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

- a. Kepala PT.Pos Indonesia Cabang Yogyakarta.

---

<sup>27</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 4.

<sup>28</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 5.

- b. Konsumen atau Masyarakat pengguna jasa yang terkait dengan objek penelitian.

### 3. Sumber Data

Sumber data yang dibutuhkan oleh penulis adalah:

#### a) Sumber data primer

Sumber data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan keterangan-keterangan yang diperoleh langsung dari subyek penelitian yaitu para pihak yang berkaitan dengan obyek penelitian.

#### b) Sumber data sekunder

Sumber data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan terdiri atas:

##### 1) Bahan hukum primer, berupa:

- a. Kitab Undang- Undang Hukum Perdata.
- b. Undang- Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Undang- Undang No 39 tahun 1999 tentang PT.Pos Indonesia
- d. Peraturan-peraturan lain yang terkait.

##### 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yaitu: buku, makalah, jurnal, surat kabar, dan lain- lain yang berhubungan dengan penelitian.

##### 3) Bahan hukum tersier, berupa kamus hukum dan kamus umum.

### 4. Teknik Pengumpulan data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan teknik pengumpulan data yang dipergunakan sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara langsung yaitu dengan cara tanya jawab dengan subyek penelitian. Wawancara yang digunakan adalah dengan cara wawancara secara bebas terpimpin yaitu dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai pedoman dan meningkatkan timbulnya pertanyaan lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

b. Studi kepustakaan dan dokumen

Data juga diperoleh dengan cara mempelajari buku- buku, mengkaji berbagai peraturan Perundang- undangan/atau literature yang berkaitan dengan permasalahan penulisan, kemudian dari data yang ada dipelajari dan di analisis

5. Metode pendekatan

Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode pendekatan Perundang-undangan yaitu metode pendekatan dengan menitikberatkan aspek yuridis dan sebagai penunjang akan digunakan metode pendekatan secara hukum berdasarkan peraturan hukum dan praktek- praktek dalam masyarakat.

6. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan penelitian kemudian

diuraikan dengan cara menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian yang kemudian disusun secara sistematis sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan lengkap sehingga dihasilkan suatu kesimpulan yang dapat menjawab perumusan masalah yang ada.

### **G. Pertanggungjawaban Sistematika**

Secara garis besar skripsi ini dibagi dalam 4 (empat) bab dan masing-masing bab dibagi lagi dalam beberapa sub bagian dengan kepentingan penulisan:

**Bab I** : Bab ini menerangkan tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, Pertanggungjawaban Sistematika.

**Bab II** : Bab ini membahas tentang Perlindungan Hukum Konsumen, Sejarah Lahirnya Hukum Perlindungan Konsumen, Pengirim Jasa Pos, Konsumen dan Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Pengirim dan Penyelenggara pengangkut dalam layanan Pos, Perjanjian Pengangkutan barang dan Tanggungjawab Pengangkut.

**Bab III** : Bab ini menguraikan tentang Sejarah PT.Pos dan Jenis Layanan Produk Pos, Perlindungan Hukum atas kerugian yang diakibatkan PT.Pos Indonesia Cabang Yogyakarta, dan Tanggungjawab PT.Pos terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa pos

**Bab IV** : Bab ini berisikan kesimpulan dari bab-bab yang telah dibahas sebelumnya dan saran yang mungkin berguna dan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.

## BAB II

### KAJIAN NORMATIF TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA POS

#### A. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang sangat merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.<sup>29</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa bentuk perlindungan konsumen di Indonesia pada dasarnya bersumber pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan ketentuan-ketentuan di luar Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketentuan-ketentuan di luar Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dapat saja dalam berbagai bentuk antara lain, produk peraturan hukum yang dibuat oleh pemerintah seperti undang-undang ataupun dalam bentuk perjanjian yang dibuat para pihak.

Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Pos Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sebagaimana yang telah diungkapkan di atas, bahwa perlindungan konsumen adalah istilah

---

<sup>29</sup>Janus Sidabolok, *Op. Cit*, hlm 9.

yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>30</sup>

PP Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional memberikan definisi perlindungan konsumen, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Oleh karena itu, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut:<sup>31</sup>

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan

---

<sup>30</sup> Janus Sidabolok, *Loc.cit*, hlm. 17.

<sup>31</sup> Janus Sidabalok, *Ibid*, hlm. 10.

periklanan, standar kontrak, harga, layanan purna jual dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai payung hukum dari semua peraturan-peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen, memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan yang diberikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap konsumen dilakukan dalam hal agar konsumen dapat memperoleh hak-haknya tanpa mengesampingkan pemenuhan kewajibannya terlebih dahulu.

Bentuk perlindungan kepada konsumen ini dilakukan dan diberikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni dengan adanya penetapan serta pengaturan hak-hak konsumen yang terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya ketentuan pengaturan hak-hak konsumen ini, akan memberikan batasan terhadap perbuatan apa saja yang tidak dapat dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen (Pasal 8-17 Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasanya juga harus memenuhi ketentuan pencantuman klausula baku yang diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagaimana terdapat dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan terhadap konsumen yang diberikan UUPK ini lebih ditegaskan lagi dengan adanya pemberian sanksi administratif ataupun sanksi pidana (Pasal 60 dan 62 UUPK) terhadap pelaku usaha yang tidak memenuhi tanggung jawabnya sebagaimana yang sudah ditentukan UUPK, terhadap pelanggaran yang



mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku. Selain itu, konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum (Pasal 45 ayat 1 UUPK). Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan (dengan menggunakan ketentuan Hukum Acara Perdata) atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

### **B. Sejarah Lahirnya Hukum Perlindungan Konsumen**

Sejarah perkembangan perlindungan konsumen sejalan dengan perkembangan perekonomian dunia. Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi, baik produksi luar negeri maupun dalam negeri.<sup>32</sup>

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas, dengan strata yang sangat bervariasi, menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara-cara yang seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara

---

<sup>32</sup> [http://www.google.com/perlindungan\\_konsumen\\_diindonesia](http://www.google.com/perlindungan_konsumen_diindonesia), 15 juli 2011\19.45

pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak pada tindakan yang bersifat negatif, bahkan tidak terpuji, yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi antara lain, menyangkut kualitas atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan, pemalsuan dan sebagainya.<sup>33</sup>

Konsep pemasaran pada awalnya memfokuskan pada produk dan pada membuat produk yang lebih baik yang berdasarkan pada standar nilai internal. Hal ini dilakukan dengan tujuan memperoleh laba, dengan menjual atau membujuk pelanggan potensial untuk menukar uangnya dengan produk perusahaan. Kedua, pada dekade 60-an, mengalihkan fokus pemasaran dari produk kepada pelanggan, sasaran masih tetap pada laba, tetapi cara pencapaian menjadi lebih luas yaitu dengan bantuan pemasaran *marketing mix* atau 4P (*product, price, promotion and place*) produk, harga, promosi dan saluran distribusi.

Konsep ketiga sebagai konsep baru pemasaran dengan pembaharuan menjadi konsep strategi, yang pada dasarnya mengubah fokus pemasaran dari pelanggan atau produk ke pelanggan dalam konteks lingkungan eksternal yang lebih luas. Di samping itu juga terjadi perubahan pada tujuan pemasaran, yaitu dari laba menjadi keuntungan pihak yang berkepentingan

Kondisi seperti ini, pada suatu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas

---

<sup>33</sup> [http://www.google.com/perlindungan\\_konsumen\\_diindonesia](http://www.google.com/perlindungan_konsumen_diindonesia), 15 juli 2011\19.55

barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.<sup>34</sup> Kondisi dan fenomena tersebut pada sisi lainnya dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, di mana konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen yang menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian standar sangat merugikan konsumen.<sup>35</sup>

Hal tersebut bukanlah gejala regional saja, tetapi menjadi permasalahan yang mengglobal dan melanda seluruh konsumen di dunia. Timbulnya kesadaran konsumen ini telah melahirkan salah satu cabang baru ilmu hukum, yaitu hukum perlindungan konsumen atau yang kadang kala dikenal juga dengan hukum konsumen (*consumers law*).<sup>36</sup>

Amerika Serikat adalah negara yang paling banyak punya andil terhadap apa yang saat ini bergema sebagai perlindungan konsumen (*consumer protection*). Historis dari perlindungan konsumen ini ditandai dengan munculnya gerakan-gerakan konsumen (*Consument Movement*) akhir abad ke-19 di Amerika Serikat (AS).<sup>37</sup> Di New York pada tahun 1891 terbentuk Liga Konsumen yang pertama kali, dan pada tahun 1898 di tingkat nasional Amerika Serikat terbentuk Liga Konsumen Nasional (*The National Consumer's League*). Organisasi ini kemudian tumbuh dan berkembang dengan pesat sehingga pada tahun 1903 Liga Konsumen

---

<sup>34</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.cit*, hlm. 12.

<sup>35</sup> *Ibid.*

<sup>36</sup> *Ibid.*

<sup>37</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op.cit*, hlm. 13.

Nasional di Amerika Serikat telah berkembang menjadi 64 cabang yang meliputi 20 negara bagian.<sup>38</sup>

Dalam perjalanannya, gerakan perlindungan konsumen ini bukannya tidak mendapat hambatan dan rintangan. Untuk menggolkan *The Food and Drugs Act* dan *The Meat Inspection Act* yang lahir pada tahun 1906 telah mengalami berbagai hambatan. Perjuangannya dimulai pada tahun 1892, namun parlemen di sana gagal menghasilkan UU ini. Kemudian dicoba lagi tahun 1902 yang mendapat dukungan bersama-sama oleh Liga Konsumen Nasional, *The Generals Ferderation of Women's Club* dan *State Food and Dairy Chemists*, namun ini juga gagal. Namun, pada tahun 1906 dengan semangat kegigihan yang tinggi, serta dukungan Presiden Amerika Serikat, lahirlah *The Food and Drugs Act* dan *The Meat Inspection Act*.<sup>39</sup>

Perkembangan selanjutnya terjadi pada tahun 1914, yang ditandai sebagai gelombang kedua, dengan dibukanya kemungkinan untuk terbentuknya komisi yang bergerak dalam perlindungan konsumen, yaitu apa yang disebut dengan *FTC* (*Federal Trade Comission*), dengan *The Federal Trade Comission Act*, tahun 1906.<sup>40</sup>

Era ketiga dari pergolakan konsumen terjadi dalam tahun 1960-an, yang melahirkan era hukum perlindungan konsumen dengan lahirnya suatu cabang hukum baru, yaitu hukum konsumen (*consumers law*). Pada tahun 1962 Presiden AS Jhon F. Kennedy menyampaikan *consumer message* kepada kongres, dan ini dianggap sebagai era baru gejolak konsumen. Dalam preambule *consumer*

---

<sup>38</sup> *Ibid*, hlm 14

<sup>39</sup> Gunawan Widjaja, *Op. cit.*, hlm. 13.

<sup>40</sup> *Ibid.*, hlm. 13-14.

*message* ini dicantumkan formulasi pokok-pokok pikiran yang sampai sekarang terkenal sebagai hak-hak konsumen (*consumer bill of rights*). Presiden Jimmy Carter juga dapat dikenang sebagai pendekar perlindungan konsumen karena perhatian dan apresiasinya yang besar sekali.<sup>41</sup>

Di negara-negara lain selain Amerika Serikat, setelah era ketiga ini terjadilah kebangkitan yang berarti bagi perlindungan konsumen. Inggris telah memberlakukan *Hops (Prevention of Frauds) Act* dalam tahun 1866, *The Sale of Goods Act*, tahun 1893, *Fabrics (Misdescription) Acts*, tahun 1913, *The Food and Drugs Act*, tahun 1955, *The Restrictive Trade Protection Act*, tahun 1956. Tetapi apa yang diberi nama *The Consumer Protection Act* baru muncul pada tahun 1961 dan diamendir pada tahun 1971. Era ketiga ini menyadarkan negara-negara lain untuk membentuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>42</sup>

Dilihat dari sejarahnya, gerakan perlindungan konsumen di Indonesia baru benar-benar dipopulerkan sekitar 20 tahun lalu, yakni dengan berdirinya suatu lembaga swadaya masyarakat yang bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Setelah YLKI, kemudian muncul beberapa organisasi serupa, antara lain Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang yang berdiri sejak tahun 1988 dan bergabung sebagai anggota *Consumers International* (CI). Di luar itu, dewasa ini cukup banyak lembaga swadaya masyarakat serupa yang berorientasi pada kepentingan pelayanan

---

<sup>41</sup> *Ibid.*, hlm. 14.

<sup>42</sup> *Ibid.*

konsumen, seperti Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung dan perwakilan YLKI di berbagai propinsi di tanah air.<sup>43</sup>

YLKI muncul dari sekelompok kecil anggota masyarakat yang diketuai oleh Lasmidjah Hardi, yang semula justru bertujuan mempromosikan hasil produksi di Indonesia. Ajang promosi yang diberi nama Pekan Swakarya ini menimbulkan ide bagi mereka untuk mendirikan wadah bagi gerakan perlindungan konsumen di Indonesia.<sup>44</sup>

Yayasan ini sejak semula tidak ingin berkonfrontasi dengan produsen (pelaku usaha), apalagi dengan pemerintah. Hal ini dibuktikan benar oleh YLKI, yakni dengan menyelenggarakan pekan promosi Swakarya II dan III, yang benar-benar dimanfaatkan oleh kalangan produsen dalam negeri. Dalam suasana kerja sama ini kemudian lahir motto yang dicetuskan oleh Ny. Kartina Sujono Prawirabisma bahwa YLKI bertujuan melindungi konsumen, menjaga martabat produsen, dan membantu pemerintah. Tujuan pendirian lembaga ini adalah untuk membantu konsumen agar hak-haknya bisa terlindungi. Di samping itu, tujuan YLKI adalah untuk meningkatkan kesadaran kritis konsumen tentang hak dan tanggung jawabnya sehingga bisa melindungi dirinya sendiri dan lingkungannya.<sup>45</sup>

YLKI memiliki cabang-cabang di berbagai propinsi dan mempunyai pengaruh yang cukup besar karena didukung oleh media massa. Beberapa harian besar nasional, seperti Media Indonesia dan Kompas, secara rutin menyediakan

---

<sup>43</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (PT.Grasindo, Jakarta, 2000) hlm. 49.

<sup>44</sup> *Ibid.*

<sup>45</sup> *Op. cit.*, hlm. 49.

kolom khusus untuk membahas keluhan-keluhan konsumen.<sup>46</sup> Hasil-hasil penelitian YLKI yang dipublikasikan di media massa juga membawa dampak terhadap konsumen. Keberadaan YLKI juga sangat membantu dalam upaya peningkatan kesadaran atas hak-hak konsumen. Lembaga ini tidak sekedar melakukan penelitian atau pengujian, penerbitan dan menerima pengaduan, tetapi sekaligus juga mengadakan upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan.<sup>47</sup>

Gerakan konsumen di Indonesia, termasuk yang diprakarsai YLKI mencatat prestasi yang besar setelah naskah akademik Undang-Undang Perlindungan Konsumen berhasil dibawa ke DPR. Selanjutnya rancangannya disahkan menjadi undang-undang.<sup>48</sup> Tanpa mengurangi penghargaan terhadap upaya terus menerus yang digalang oleh YLKI, andil terbesar yang memaksa kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah juga karena cukup kuatnya tekanan dari dunia internasional. Setelah Pemerintah RI mengesahkan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang *Agreement Establishing the World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia), maka ada kewajiban bagi Indonesia untuk mengikuti standar-standar hukum yang berlaku dan diterima luas oleh negara-negara anggota WTO. Salah satu diantaranya adalah perlunya eksistensi Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>49</sup>

Dengan munculnya berbagai gerakan perlindungan konsumen di Indonesia tersebut, ada berbagai produk hukum yang diterbitkan oleh pemerintah seperti

---

<sup>46</sup> Shidarta, *Op. cit.*, hlm. 50.

<sup>47</sup> *Ibid.*, hlm. 51.

<sup>48</sup> *Ibid.*

<sup>49</sup> *Ibid.*, hlm. 52.

undang-undang yang substansinya berkaitan dengan perlindungan konsumen di tiap-tiap aspek/bidangnya, diantaranya, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran dan lain sebagainya. Namun ketentuan perlindungan konsumen secara garis besar diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Tidak semua ketentuan perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seperti halnya perlindungan konsumen di bidang lingkungan hidup tidak diatur dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengenai kewajiban setiap orang untuk memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan lingkungan hidup dan perlindungan konsumen dalam hal pelaku usaha melanggar hak atas kekayaan intelektual (HAKI) tidak diatur dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2001 tentang Paten, dan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek, yang melarang menghasilkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang melanggar tentang HAKI.<sup>50</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab di kemudian hari masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru

---

<sup>50</sup> Penjelasan Umum Alinea 11-12 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen. Dengan demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.<sup>51</sup>

Sebagai bagian dari sistem hukum nasional, salah satu ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hal ini Pasal 64 (Bab XIV Ketentuan Peralihan) menentukan sebagai berikut: “Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-Undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.”

Ketentuan ini dipahami sebagai penegasan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan yang sudah ada sebelum Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan ketentuan khusus (*lex specialis*) terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sesuai dengan asas *lex specialis derogat legi generali*. Artinya, Undang-Undang tersebut tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dalam ketentuan-ketentuan di luar Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan/atau tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Penjelasan Umum Alinea 10 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>52</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 26.

### C. Pengertian Konsumen Pengirim Jasa Pos

Antara konsumen sebagai pengguna jasa Pos dengan PT. Pos sebagai penyelenggara jasa pos yang dilakukan pelaku usaha terdapat hubungan hukum yang didasarkan pada hukum perlindungan konsumen, karena penyelenggaraan jasa pos yang dilakukan termasuk kategori yang melakukan kegiatan usaha sebagaimana perumusan pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan pengguna jasa pos termasuk kategori konsumen menurut perumusan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa Pos menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sama dengan perlindungan terhadap konsumen lainnya.

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:<sup>53</sup>

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pelaku usaha dilarang memperdagangkan jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan

---

<sup>53</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 10.

perundang-undangan. Hal ini berarti penyelenggaraan jasa Pos harus memenuhi standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.<sup>54</sup> PT. Pos wajib memenuhi kualitas standar pelayanan yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Departemen Pos dan Telekomunikasi.

Mengenai masalah standar dan standarisasi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mencantumkan definisi kedua hal tersebut. Yang dimaksud dengan standar menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional Indonesia adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan, disusun berdasarkan consensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat kesehatan, keselamatan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya. Sedangkan pengertian standarisasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional Indonesia adalah proses merumuskan, merevisi, menetapkan dan menerapkan standar, dilaksanakan secara tertib dan kerjasama dengan semua pihak.

Penyelenggaraan jasa Pos Express juga dilarang memperdagangkan jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan jasa tersebut. Dengan melihat kenyataan bahwa kedudukan konsumen pada praktiknya jauh di bawah pelaku usaha, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen merasakan perlu pengaturan mengenai ketentuan perjanjian baku dan/atau pencantuman klausula baku dalam setiap

---

<sup>54</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 8 angka 1 huruf a.

dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merumuskan klausula baku sebagai:<sup>55</sup> *“setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”*

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:<sup>56</sup>

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;

---

<sup>55</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 10.

<sup>56</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 ayat 1.

- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli konsumen secara angsuran.

Selanjutnya pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Sebagai konsekuensi atas pelanggaran menyatakan batal demi hukum setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memuat ketentuan yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) maupun perjanjian baku atau klausula baku yang memiliki format sebagaimana dimaksud pada Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Atas kebatalan demi hukum dari klausula baku sebagaimana disebutkan dalam Pasal 18 ayat (3), Pasal 18 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen selanjutnya mewajibkan para pelaku usaha untuk menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Selain pengaturan hak, kewajiban dan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha serta klausula baku diatas, perlindungan lain yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditandai dengan adanya ketentuan sanksi pidana yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## D. Pengertian Konsumen dan Pengertian Pelaku Usaha

### 1. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumer/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada.<sup>57</sup> Menurut Undang-undang perlindungan konsumen pasal 1 angka 2, 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”.

Unsur- unsur definisi konsumen:

#### a. Setiap orang

Subyek disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijkje* person atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk “pelaku usaha” dalam pasal 1 angka (3), yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian person diatas, dengan menyebutkan kata-kata: “orang perseorangan atau badan usaha”. Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada orang perseorangan. Namun, konsumen harus mencakup badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum. Undang-undang perlindungan konsumen

---

<sup>57</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk. Pertama*, Daya Widya, Jakarta. 1999, hlm 3

tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata "produsen" sebagai lawan kata "konsumen". Untuk itu, digunakan kata "pelaku usaha" yang maknanya lebih luas.

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kata "pemakai" menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah "pemakai" dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu kontraktual (*the privity of contract*).

Konsumen memang bukan sekedar pembeli (*buyer* atau *koper*) tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengonsumsi jasa dan/atau barang jadi, yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen (*consumer transaction*) berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

c. Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini "produk" sudah berkonotasi barang dan atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya istilah produk dipakai

untuk menemakan jenis-jenis layanan perbankan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan.

Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disedakan untuk masyarakat” menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat juga bunyi pasal 9 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Dalam perdagangan yang semakin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain

Transaksi konsumen ditunjukkan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang terletak dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditunjukkan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau



jasa itu diperuntukan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan.

Dari sisi teori kepentingan setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya. Oleh sebab itu, penguraian unsur itu tidak menambah makna apa-apa karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/atau jasa (terlepas ditujukan untuk siapa dan makhluk hidup lain), juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi. Seseorang yang membeli makanan untuk kucing peliharaannya, misalnya, berkaitan dengan kepentingan pribadi orang itu untuk memiliki kucing yang sehat.

f. Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya, sulit menetapkan batas-batas<sup>58</sup>.

Undang-undang Perlindungan Konsumen tampaknya sangat menekankan pada pentingnya arti dari “konsumen”, dimana dalam penjelasan Undang-undang Perlindungan Konsumen ditegaskan lagi bahwa : “ *Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses*

---

<sup>58</sup> Op.cit. hlm 4-9

*produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir*”<sup>59</sup>.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo cakupan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sempit, bahwa yang dapat di kualifikasikan sebagai konsumen sesungguhnya tidak hanya terbatas pada subyek hukum yang di sebut “orang”, akan tetapi masih ada subyek subyek hukum lain yang juga sebagai konsumen akhir yaitu “badan hukum “ yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta tidak untuk diperdagangkan. Oleh karena itu, lebih tepat bila dalam pasal ini menentukan “setiap pihak yang memperoleh barang dan/atau jasa” yang dengan sendirinya tercakup orang dan badan hukum, atau yang paling tidak di tentukan dalam penjelasan pasal 1 angka 2 tersebut<sup>60</sup>.

Pengertian Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas lebih luas bila dibandingkan dengan 2(dua) rancangan undang-undang perlindungan konsumen lainnya, yaitu pertama dalam Rancangan undang-undang Perlindungan Konsumen yang di ajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yang menentukan bahwa: “Konsumen adalah pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarga atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali”<sup>61</sup>.

---

<sup>59</sup> Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *op.cit*, hlm 9-10

<sup>60</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit*, Hlm.5.

<sup>61</sup> *Ibid*, Hlm. 5

Menurut Az. Nasution definisi konsumen adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumahtangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkan kembali<sup>62</sup>. Dalam ilmu ekonomi, dikenal istilah konsumen antara yaitu pelaku usaha atau produsen, pemakai, pengguna atau pemanfaat barang atau jasa untuk tujuan :

1. Membuat atau menyelenggarakan sebagian dari proses produksi barang atau jasa lain (pelaku usaha-produsen).
2. memperdagangkan barang dan /atau jasa dalam usaha yang dijalankan atau diselenggarakannya (pelaku usaha- distributor)<sup>63</sup>.

Istilah pemakai, pengguna atau pemanfaat digunakan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini tanpa penjelasan. Sub Tim PK Dept. Kehakiman menyarankan kepada pembuat UU tentang pengertian istilah-istilah tersebut sebagai berikut:

- a. pemakai digunakan dalam arti memakai barang kebutuhan konsumen sehari-hari seperti sandang, pangan dan sebagainya.
- b. Pengguna adalah untuk penggunaan barang konsumen yang mengandung listrik atau elektronik seperti lampu listrik sebagai tenaga.
- c. Pemanfaat ditujukan untuk pengguna jasa konsumen, seperti jasa angkut, jasa ibadah haji dan jasa-jasa lainnya<sup>64</sup>.

---

<sup>62</sup> Az. Nasution , *op.cit*, hlm 37

<sup>63</sup> Az. Nasution "Berlakunya UUPK pada Jasa Pelayanan Kesehatan di Indonesia: Tinjauan UU No.8 tahun 1999", makalah disampaikan pada Seminar Sehari Komite Medik, St. Carolous, Jakarta 18 Maret 2000 hlm 3-4

<sup>64</sup> *Ibid* hlm 5

## 2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam dunia perekonomian lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Pengusaha adalah setiap orang atau badan usaha yang menjalankan usaha memproduksi, menawarkan menyampaikan atau mendistribusikan suatu produk kepada masyarakat luas selaku konsumen. Pengusaha memiliki arti yang luas, tidak semata-mata membicarakan produsen, tetapi juga pedagang perantara atau pengusaha,<sup>65</sup> sedangkan pengertian pelaku usaha :“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”<sup>66</sup>

Pelaku usaha merupakan salah satu dari pelaku ekonomi yang dibagi dalam tiga kelompok pelaku usaha, yaitu:<sup>67</sup>

- a. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan. Seperti perbankan, penyedia dana dan lain sebagainya.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang/badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan,

<sup>65</sup> Mariam Darus, *op.cit*, hlm. 57.

<sup>66</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 3.

<sup>67</sup> Adrian Sutedi, *op.cit*, hlm. 11.

orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan narkotika, dan lain sebagainya.

- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, rumah sakit, “warung dokter”, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya.

Untuk menyeimbangkan hak-hak yang telah diberikan kepada konsumen, maka pelaku usaha diberikan beberapa hak seperti yang tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>68</sup>

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,

---

<sup>68</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6

- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebagai konsekuensi dari adanya hak-hak pelaku usaha, maka kepada pelaku usaha juga dibebankan beberapa kewajiban dalam menjalankan usahanya. Kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>69</sup>

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

---

<sup>69</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7

Sebagai konsekuensi dari adanya hak dan kewajiban pelaku usaha, maka kepada pelaku usaha juga dibebankan beberapa larangan dalam menjalankan usahanya. Larangan pelaku usaha tercantum dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>70</sup>

(1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;

---

<sup>70</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 8

- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
  - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;
  - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundangundangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

#### **E. Hak dan Kewajiban Pengirim dan penyelenggara pengangkut dalam layanan Pos**

Dalam pengangkutan para pihak yang sepakat menjanjikan untuk melaksanakan tugas masing-masing hak dan kewajiban sangatlah penting karena untuk menyelenggarakan pengiriman terdapat tugas dari setiap para pihak. Hak



yang dapat dilakukan oleh pengangkut adalah mengirimkan barang dengan segera dan menjamin barang yang di kirim akan selamat ,utuh sampai ketujuan.

Dalam Undang-Undang Pos yang disebutkan dalam Undang-Undang No 38 Tahun 2009, hak dari pengguna jasa Pos sebagai berikut. Pada Pasal 27 menyebutkan bahwa Hak milik atas kiriman tetap merupakan hak milik pengguna layanan pos selama belum diserahkan kepada penerima, pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan,keamanan,dan keselamatan kiriman.

Pada Pasal 28 menyebutkan atas ganti rugi apabila yang di akibatkan oleh pihak pos:

- a. Kehilangan kiriman;
- b. Kerusakan isi paket;
- c. Keterlambatan kiriman; atau
- d. Ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan barang yang diterima.

Hak yang dimiliki oleh pihak pos sebagai penyelenggara Pos, pada pasal 29 Undang-Undang No 38 Tahun 2009 , Penyelenggara Pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman.

Kewajiban yang harus ditaati oleh setiap penyelenggaraan pos menurut Undang-Undang Pos akan menjadi tolak ukur dari kelangsungan pengiriman sekarang dan seterusnya pada pasal 30 Undang-Undang Pos Penyelenggaraan Pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.

Dalam Pasal 31 undang-undang tentang pos ayat 2 menyebutkan Ganti rugi dapat di berikan kepada pengguna pelayanan Pos apabila mengalami kerugian atas

kelalaian atau kesalahan penyelenggaraan Pos, tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud diatas, tidak berlaku jika kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain diluar kemampuan manusia.

Larangan yang sering terjadi di dalam pengiriman barang biasanya menyangkut barang yang akan dikirim membahayakan barang kiriman lainnya juga membahayakan lingkungan dan keselamatan orang, barang yang dimaksud diatas seperti:<sup>71</sup>

- a. Narkotika, psikotropika, dan obat-obatan terlarang lainnya.
- b. Barang yang mudah meledak
- c. Barang yang mudah terbakar
- d. Barang yang mudah rusak dan mencemari lingkungan
- e. Barang yang melanggar kesusilaan
- f. Barang lainnya yang menurut peraturan perundang-undangan dinyatakan terlarang

Tanggung Jawab yang dilakukan oleh PT.Pos Exspress dapat terwujud ketika didalam pengiriman yang di lakukan oleh pihak pos terjadi kesalahan yang mengakibatkan pengguna jasa pos exspress mengalami kerugian.<sup>72</sup>

## **F. Perjanjian Pengangkutan Barang**

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu

---

<sup>71</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2009 tentang Pos, Pasal 32 ayat 2

<sup>72</sup> Laporan Tahunan Pos Express PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta, 2010.

dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>73</sup> Perjanjian Pengangkutan barang dalam perjanjian ini kedudukan para pihak sama tinggi,<sup>74</sup> didalam perjanjian pengangkutan seperti ini disebut “pelayanan berkala”

Para pihak yang mempunyai kewajiban yang harus ditunaikan:<sup>75</sup>

1. Pihak Pengangkut: mempunyai kewajiban untuk mengangkut barang ataupun orang dari satu tempat ke tempat lain dengan selamat
2. Pihak Pengirim: Berkewajiban menyerahkan ongkos yang disepakati serta menyerahkan barang yang dikirim pada alamat tujuan dengan jelas
3. Pasal 1317 KUHPerdara, Pihak penerima barang karena suatu perjanjian untuk berbuatsesuatu bagi penerima barang apakah barang itu diterimanya sebagai seatu hadiah

Menurut Hasim Purba pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*), pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis) tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan. Perjanjian pengangkutan dapat juga dibuat tertulis yang disebut carter (*charterparty*). Jadi perjanjian pengangkutan pada umumnya diadakan secara lisan, yang didukung oleh dokumen yang membuktikan bahwa perjanjian itu sudah terjadi.<sup>76</sup> Pengangkut wajib menjaga keselamatan barang yang diangkut

---

<sup>73</sup> H.M.N Purwosutjipto,SH, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Djambatan, Jakarta 1987, hlm 2

<sup>74</sup> *Op.cit* hlm 7

<sup>75</sup> Soegijatna Tjakranegara S.H, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka cipta, 1995, Jakarta

<sup>76</sup> Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan Di Laut*, hlm 4

menurut pasal 468 Ayat 1 KUHPdata adalah salah satu hal yang harus di perjanjikan sebelum perjanjian disetujui oleh para pihak.

### **G. Tanggung Jawab Pengangkut**

Pengusaha pengangkutan atas keselamatan barang, keterlambatan datangnya barang, baik kerusakan dan kehilangan barang yang diangkut,<sup>77</sup> dengan demikian posisi pengusaha pengangkutan sama dengan pengangkutan yang dimaksud dalam Pasal 91 KUHD.

Tanggung Jawab Pengangkut ditentukan dalam Pasal 1236 dan 1246 KUHPdata. Pasal 1236 menyebutkan Pengangkut wajib memberi ganti rugi atas biaya dan ganti rugi bunga yang layak harus diterima, bila ia tidak dapat menyerahkan atau tidak merawat sepantasnya untuk menyelamatkan barang-barang angkutan.

Pada Pasal 1246, biaya kerugian bunga itu terdiri dari kerugian yang telah dideritanya dan laba yang sedianya akan diperoleh, kerugian harus diganti ialah misalnya:

1. Harga Pembelian
2. Biaya pengiriman dan laba yang layak diharapkan

Batas tanggung jawab pengangkut dibatasi dengan ketentuan Pasal 1247 dan 1248 KUHPdata, kerugian penerima dan pengiriman barang menjadi beban pengangkut yang dibatasi dengan syarat sebagai berikut:<sup>78</sup>

1. Kerugian dapat diperkirakan secara layak, pada saat timbulnya perikatan

---

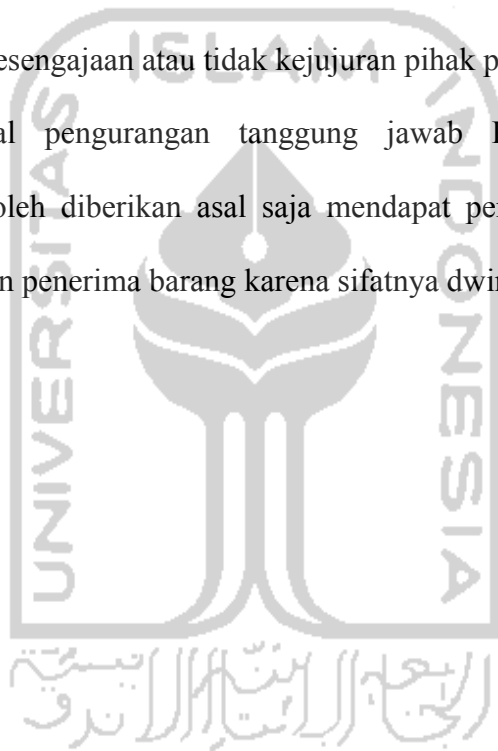
<sup>77</sup> H.M.N Purwosutjipto,SH, *Op,cit* hlm 75

<sup>78</sup> *ibid*

2. Kerugian itu harus merupakan akibat langsung dari tidak terlaksanya perjanjian pengangkutan.

Pengurangan dan tanggung jawab mungkin dapat diadakan menurut Pasal 23 AB jo Pasal 1337 KUHPerdara, atas persetujuan dari pihak pengirim ataupun penerima barang, dan penghapusan tanggung jawab pengangkut sama sekali tidak mungkin diberikan melawan ketertiban umum kesusilaan baik, justru bilamana terdapat unsur kesengajaan atau tidak kejujuran pihak pengangkut.

Dalam hal pengurangan tanggung jawab Pasal 1320 KUHPerdara menyebutkan boleh diberikan asal saja mendapat persetujuan dari pihak-pihak pengirim maupun penerima barang karena sifatnya *dwingen recht*.



### **BAB III**

## **PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA POS EXPRESS YANG MENGALAMI KERUGIAN di PT.POS INDONESIA (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

### **A. Sejarah PT.Pos dan Jenis-jenis Layanan Produk Pos**

#### **1. Sejarah PT.Pos**

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia seperti halnya PT. Telkom, PT. Kereta Api, PT. PLN, dan sebagainya. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu jenis pelayanan komunikasi yang paling tua, yang diawali dalam bentuk tertulis.

Komunikasi secara tertulis dalam bentuk surat menyurat diperkirakan telah berkembang di Hindia Belanda (Indonesia) sejak zaman kerajaan Sriwijaya. Letak kerajaan besar itu berdekatan dengan pantai serta muara sungai yang dapat dilayari, sehingga merupakan unsur yang menunjang berkembangnya komunikasi dengan negara-negara tetangga antara lain Muangthai dan Kamboja.<sup>79</sup>

Kedatangan bangsa Belanda ke Indonesia merupakan awal timbulnya hubungan surat menyurat antara Indonesia dengan negeri Belanda. Ini ditandai dengan kedatangan empat kapal Belanda di bawah pimpinan Cornelius de Houtman tahun 1596 yang membawa surat-surat untuk raja-raja Banten dan Jakarta. Kantor Pos yang pertama di Indonesia didirikan di kota Jakarta (pada

---

<sup>79</sup> Bidotimser Sitohang, dkk, Laporan Praktek Kerja Lapangan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) 2009, hlm. 7.

masa Kolonial Belanda disebut juga Batavia) pada tanggal 26 Agustus 1746 oleh Gubernur Jenderal G. W. Barron Van Inhoff.<sup>80</sup>

Seiring dengan perkembangan peranan Kantor Pos terlebih lagi kemajuan teknologi di bidang telekomunikasi, dengan ditemukannya telegraf dan telepon pada tahun 1907 merupakan titik permulaan era baru di bidang komunikasi. Bersamaan dengan itu terbentuklah Jawatan Pos, Telegraf dan Telepon yang kemudian populer dengan singkatan Jawatan PTT. Jawatan ini merupakan bagian dari departemen perusahaan-perusahaan pemerintah Kolonial Belanda yang didasarkan pada Undang-Undang Perusahaan Negara Hindia Belanda.

Pada tahun 1922-1923 Kantor PTT yang semula berkedudukan di *Weltreveden* (Gambir) mulai dipindahkan ke gedung *Burgerlijkoetenbare Werkn Bow* (Dinas Pekerjaan Umum) di Bandung. Datangnya Jepang di Indonesia dan mengambil kekuasaan dari tangan Belanda membuat struktur organisasi jawatan ini berubah. Menurut struktur organisasi yang dibuat oleh Pemerintah Militer Jepang, jawatan ini terbagi menjadi Jawatan PTT Sumatera, Jawatan PTT Jawa dan Jawatan PTT Sulawesi pada tanggal 14 Agustus 1945. Ini kemudian diikuti dengan Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia tanggal 17 Agustus 1945. Tetapi penyerahan Jawatan PTT dari Jepang pada pemerintah Indonesia tidak berjalan sebagaimana mestinya, karena itu pada tanggal 27 September 1945 Angkatan Muda PTT (AMPTT) mengambil alih Kantor PTT pusat dari tangan Pemerintah Militer Jepang.

---

<sup>80</sup> <http://www.posindonesia.co.id/profile.php?id=2>, diakses pada hari Rabu 1 Juni 2011, Pukul 18.40

Sejak hari itu PTT sepenuhnya menjadi milik Republik Indonesia, sehingga tanggal 27 September ditetapkan menjadi Hari Bhakti Pos dan Telekomunikasi Indonesia dengan pimpinan pertama Soeharto dan R. Dirja sebagai wakilnya.<sup>81</sup> Jawatan PTT sebagai perusahaan milik negara yang bersumber pada *IBW (Indische Bedrijven Wet)* dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk dijadikan sebuah perusahaan negara sesuai dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor 19 Tahun 1960 Tentang Perusahaan Negara Republik Indonesia. Selanjutnya berdasarkan PP Nomor 240 Tahun 1961 tentang Pendirian Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN POSTEL). Perkembangan selanjutnya Pemerintah memandang perlu untuk membagi PN Pos dan Telekomunikasi menjadi dua perusahaan negara yang berdiri sendiri, yakni berdasarkan PP Nomor 29 Tahun 1965 Tentang Pendirian Perusahaan Pos dan Giro dan dengan PP Nomor 30 Tahun 1965 didirikan PN Telekomunikasi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1969 status Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ditetapkan menjadi tiga bentuk yaitu Perjan (Perusahaan Jawatan), Perum (Perusahaan Umum) dan Perseroan. Kemajuan teknologi dan jasa telekomunikasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan bentuk perusahaan PN Telekomunikasi menjadi Perusahaan Umum (PERUM). Oleh karena itu berdasarkan PP Nomor 36 Tahun 1974 Tentang Perusahaan Umum Telekomunikasi, resmi berdiri Perusahaan Umum Telekomunikasi yang populer dengan sebutan PERUMTEL. Hal ini diikuti pula oleh PN Pos dan Giro.

---

<sup>81</sup> Bidotimser Sitohang, dkk, *Op. cit.*, hlm. 8.



Atas dasar inilah PN Pos dan Giro diubah statusnya menjadi Perum Pos dan Giro melalui PP Nomor 9 Tahun 1978 Tentang Perum Pos dan Giro.

Dengan PP Nomor 3 Tahun 1983 Tentang Tata Cara Pengawasan dan Pembinaan Perjan, Perum dan Perseroan. Untuk menyesuaikan diri dengan ketentuan baru ini PP Nomor 9 Tahun 1978 yang mengatur tentang Pos dan Giro diganti dengan PP Nomor 24 Tahun 1984 Tentang Perusahaan Umum Pos dan Giro. Peralihan kekuasaan dari Belanda ke Jepang serta pengambilalihan kekuasaan yang dilakukan oleh AMPTT, mengakibatkan perubahan peraturan yang dibentuk oleh Pemerintah Indonesia telah membuat banyak perluasan jangkauan pelayanan sehingga mencapai desa-desa dan daerah transmigrasi serta daerah terpencil lainnya dengan ibu kota kecamatan sebagai sentral pelayanannya.<sup>82</sup>

Langkah lain juga sangat penting artinya bagi Perum Pos dan Giro adalah penandatanganan naskah kerja sama dengan pengoperasian sarana lalu lintas berita elektronik yang secara resmi dioperasikan sejak November 1985. Sejalan dengan itu, agar dapat menghadapi pertumbuhan dunia yang semakin maju dan penuh persaingan diperlukan adanya penyesuaian atas badan yang fleksibel, dinamis dan mampu mengembangkan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, pada tanggal 20 Juni 1995, berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 1995 Tentang Peralihan Perum Pos dan Giro Menjadi Perusahaan Perseroan. Penyebutan nama

---

<sup>82</sup> *Ibid.*, hlm. 9.

Pos Indonesia ini sama dengan yang sudah lama dilakukan di negara-negara lain seperti Pos Australia, Pos Belanda dan lain-lain.<sup>83</sup>

Mengenai pengangkutan surat-surat, dulu diatur dalam “*Post Odonantie* 1935 (stb. 1934-70)”, yang telah dirubah dan ditambah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1956 (LN 1056-75). Peraturan ini dalam beberapa hal sudah tidak sesuai lagi dengan keadaan dan tata negara Republik Indonesia, lalu dicabut dan diganti dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1959 (LN 1959-12) tentang Pos kemudian dicabut dan diganti lagi dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984 (LN 1984-28) tentang Pos. Selanjutnya Undang-Undang terakhir ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi serta diganti oleh Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 (LN 2009-146) tentang Pos yang masih berlaku sampai sekarang.

## **2. Jenis-jenis Layanan Produk Pos**

Ada berbagai jenis layanan produk pos yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero), antara lain:<sup>84</sup>

### **a. Kiriman International**

Kiriman yang termasuk dalam kiriman internasional meliputi:

- 1) *Express Post*, yaitu layanan pengiriman dokumen dan barang express dengan jangkauan lebih dari 200 negara dengan fasilitas *track* dan *trace*.
- 2) EMS, yaitu layanan premium PT. Pos Indonesia (Persero) untuk pengiriman dokumen dan barang dagangan ke luar negeri. Kiriman express ke 83 negara

---

<sup>83</sup> *Ibid.*

<sup>84</sup> Bidotimser Sitohang, dkk, *Op.cit.*, hlm. 20-24.

yang masuk dalam jaringan EMS. Pengiriman maupun penerimaan dapat melakukan pelacakan kiriman secara elektronik.

- 3) Paket Pos Internasional, yaitu layanan pengiriman barang ke 184 negara, baik Paket Pos Internasional udara maupun Paket Pos Internasional laut.
- 4) Wesel Pos Internasional, yaitu layanan pengiriman uang dari 14 negara dan dapat dilayani oleh seluruh kantor pos *online* wesel pos.

#### b. Filateli

Filateli adalah hobi yang digemari oleh seseorang pengumpul perangko yang menekuni hobinya dengan sungguh-sungguh akan memperoleh pengetahuan yang luas, seseorang ini biasa juga disebut filateli. Perangko-perangko yang diterbitkan oleh berbagai negara dapat menampilkan gambar-gambar yang berkaitan dengan sejarah, ekonomi, politik, kebudayaan, flora, fauna dan lain-lain.

#### c. Hybrid-Mail

Hybrid-Mail adalah pengiriman berita dengan spesifikasi *hybrid* karena dapat diakses penggunaan jasa baik melalui internet berbasis *web* (sedang dalam proses pembangunan) dan *Short Message Service (SMS)*, melalui nomor 8161 (saat ini hanya untuk Telkomsel dan Indosat) yang kemudian dapat pula diterima oleh tujuan dalam bentuk surat maupun kartu.

#### d. Ritel

Ritel adalah kios pos yang berfungsi sebagai pasar yang menjembatani interaksi konsumen-produsen dan sebagai pusat informasi sekaligus sarana berkomunikasi dan bertemu diantara anggota masyarakat.

e. Logistik

Layanan yang meliputi logistik di dalam pengiriman pos meliputi:

- 1) *Costumize*, yaitu layanan pengiriman barang dengan spesifikasi dan harga sesuai dengan permintaan/kesempatan.
- 2) Layanan Kargo, yaitu layanan khusus untuk pengiriman barang-barang yang berat

f. Keuangan

Dalam pengiriman yang termasuk pengiriman keuangan adalah meliputi:

- 1) SOPP (*Sistem Online Payment Point*), yaitu merupakan cara tercepat, mudah dan praktis dalam melakukan setoran tabungan, pembayaran tagihan rekening telepon, selular, asuransi, kredit, penerimaan pajak dan isi ulang pulsa selular.
- 2) Wesel Pos Standart, yaitu sarana pengiriman uang untuk tujuan diseluruh Indonesia dengan *service level* paling cepat 2 hari (H+2) uang dapat sampai diantar.
- 3) Wesel Pos Prima, yaitu sarana pengiriman uang untuk tujuan diseluruh Indonesia dengan *service level* H+0/H+1. Produk kiriman uang cepat sampai, bisa diantar sampai rumah.
- 4) Wesel Pos *Instant (Remittance)*, yaitu merupakan solusi untuk pengiriman uang anda secara cepat, aman karena penerimaan dilengkapi dengan PIN. Dapat diambil diseluruh Kantor Pos dalam jaringan.
- 5) Wesel Pos Berlangganan, yaitu sarana pengiriman uang untuk tujuan diseluruh Indonesia dalam jumlah uang yang tetap rutin. Kiriman uang dapat diterima di rumah.

- 6) Wesel Pos Luar Negeri (*Western Union*), yaitu sarana pengiriman dan permintaan uang untuk tujuan diseluruh dunia dengan level service H+0. Kiriman dapat diterima diseluruh Kantor Pos dalam jaringan.

g. Paket Pos

Pengiriman paket pos melalui PT.Pos Indonesia dapat dibagi menjadi beberapa macam meliputi:

1) Paket Pos Biasa

Paket Pos Biasa adalah kemasan yang berisi barang dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Darat/laut dengan berat maksimum 40 kg.
  - b) Udara dengan berat maksimum 30 kg.
- 2) Paket Pos Kilat, yaitu layanan prioritas dari unit bisnis logistic PT. Pos Indonesia yang tersedia di provinsi di Indonesia.

h. Surat Pos

Pengiriman surat melalui PT.Pos Indonesia dapat dibagi menjadi beberapa macam meliputi:

- 1) Surat Pos Biasa, yaitu layanan pengiriman pesan dan barang secara impresif untuk semua lapisan masyarakat.
- 2) Surat Pos Kilat Khusus, yaitu sarana pengiriman dokumen dan barang domestik yang cepat dengan jaringan terluas.
- 3) Surat Pos Tercatat, yaitu sarana pengiriman dokumen dan barang dengan aman dan dalam jangkauan terluas.

4) Surat Pos Kilat, yaitu sarana pengiriman pesan dan barang secara impresif dan cepat yang dapat diposkan kapan saja dan dimana saja.

5) Pos *Express*, yaitu layanan pengiriman dokumen penting, surat dan barang berharga secara lebih cepat, dijamin tepat waktu, aman dan terlacak dengan mengedepankan akurasi pengiriman berbasis teknologi informasi (IT), mengutamakan solusi dan pelayanan istimewa serta *premium class service* dengan harga kompetitif. Ada dua jenis layanan Pos Express yang disediakan untuk memenuhi semua kebutuhan pemakai jasa. Adapun kategori tersebut adalah:<sup>85</sup>

a) *Express City Courier* (Layanan Dalam Kota)

Layanan pengiriman yang termasuk dalam Express City Courier meliputi:

- 1)) Sameday Service, kiriman tiba di hari yang sama
- 2)) *Nextday Before 10.00 am Service*, kiriman tepat diterima di alamat tujuan sebelum pukul 10.00 pagi keesokan harinya.
- 3)) *Nextday Service*, kiriman tepat diterima di alamat tujuan sebelum pukul 17.00 sore keesokan harinya

b) *Express Intercity Courier* (Layanan Antar Kota)

Layanan pengiriman yang termasuk dalam Express Intercity Courier meliputi

- 1)) *Nextday Before 10.00 am Service*, kiriman tepat diterima di alamat tujuan sebelum pukul 10.00 pagi keesokan harinya.

---

<sup>85</sup> Anonim, Majalah Sahabat Pena (Sahabat Para Pecinta Persahabatan dan Pengetahuan), edisi 422, (Bandung: Pos Indonesia, 2009), hlm. 9.

2)) *Nextday Service*, kiriman tepat diterima di alamat tujuan sebelum pukul 17.00 sore keesokan harinya.

## **B. Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Kerugian yang Diakibatkan PT.Pos Indonesia Cabang Yogyakarta**

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>86</sup> PP Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional memberikan definisi perlindungan konsumen, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Oleh karena itu, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.

Setiap perjanjian sudah tentu mempunyai prestasi dan kontra prestasi dan untuk mewujudkan prestasi itu diperlukan adanya tanggungjawab. Jadi di samping kewajiban berprestasi juga diimbangi dengan tanggungjawab. Jika tidak ada tanggungjawab maka kewajiban berprestasi tidak ada artinya menurut hukum. Perjanjian tidak ada artinya apabila prestasi tidak dapat atau tidak mungkin diwujudkan. Ketentuan perjanjian pengiriman paket pos melalui jasa Pos Express merupakan perjanjian/kontrak antara pengguna jasa (konsumen) dengan PT. Pos Indonesia (Persero) yang mengatur tentang ketentuan-ketentuan/syarat-syarat pengiriman paket Pos Express yang tertuang dalam point-point yang terdapat pada

---

<sup>86</sup> Janus Sidabolok, *op.cit*, hlm 17.

tanda bukti pengiriman ataupun pada tanda bukti terima kiriman, yang merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan.

Sama seperti pelayanan jasa pengiriman paket lainnya, ketentuan-ketentuan pengiriman paket pos yang dibuat oleh PT. Pos Indonesia (Persero) juga dituangkan dalam bentuk formulir yang sudah ditetapkan dan disediakan oleh kantor pos. Ketentuan dalam formulir berlaku bagi setiap konsumen pengguna jasa Pos Express tanpa terkecuali. Dengan demikian formulir berlaku sebagai perjanjian antara konsumen dan PT. Pos Indonesia (Persero) yang bersifat mengikat satu sama lain, dimana perikatan ini akan menimbulkan suatu hubungan hukum. Ketentuan seperti ini dikatakan sebagai ketentuan atau perjanjian baku.

Isi dari perjanjian yang dilakukan oleh pihak pengirim kepada pihak pos memiliki hak dan kewajiban, seperti pihak pos memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang dari barang tersebut di terima sampai barang tersebut sampai kepada tujuan pengirim. Pengirim didalam perjanjian ini disebut sebagai konsumen pemakai jasa pos, yang memiliki kewajiban memberikan info yang jelas terhadap barang yang akan dikirim melalui jasa pos, sehingga pihak pos dalam melakukan pengiriman merasa aman dan tidak ada tanggungan dari barang tersebut.

Konsumen atau pengguna jasa dalam menggunakan barang/jasa mempunyai beberapa hak penting yang harus didapatkan. Mendapatkan pelayanan yang baik dari PT. Pos Indonesia (Persero) adalah hak yang dapat dirasakan pengguna jasa (konsumen). Berdasarkan Pasal 27 ayat 2 Undang-Undang Pos, pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.



Adapun hak yang dituangkan secara tertulis pada ketentuan perjanjian pengiriman paket pos yaitu bahwa selama kiriman belum diserahkan kepada penerima, masih merupakan hak pengirim dan oleh karenanya hanya pengirim yang berhak mengajukan pengaduan, dengan menunjukkan tanda bukti pengiriman paket pos barang.<sup>87</sup> Walaupun konsumen belum tentu mengikatkan diri untuk menggunakan layanan jasa yang ditawarkan.

Hak pengguna jasa (konsumen) untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai layanan jasa Pos Express ini sangat penting sedangkan hak yang menyangkut pihak pos yaitu seperti mendapatkan informasi yang benar dari pengguna jasa pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman.

Larangan yang timbul di dalam pengiriman barang melalui pos yang harus di taati oleh pengirim barang melalui pos meliputi, barang yang dikirim adalah barang yang bersifat mengganggu keamanan dan barang yang dilarang oleh hukum(narkotika, dan barang sejenisnya). Larangan yang harus ditaati oleh pihak pos dalam jasa pengiriman barang meliputi, membuka barang yang sudah di bungkus dengan alasan apapun, menginformasikan hal-hal yang tidak benar menyangkut pengiriman barang.

Dalam perjanjian terdapat berbagai ketentuan yang lain tentang hak dan kewajiban serta larangan bagi para pihak, keterangan mengenai paket yang dikirimkan, keterangan kiriman, *force majeure*, jangka waktu pengaduan serta keterangan para pihak sebagai pengirim/penerima paket.

---

<sup>87</sup> Hasil wawancara dengan Bapak MP Simatupang, Kepala Bagian Pos Exspress tanggal 15 Agustus 2011, pukul 16.40

Perjanjian pengiriman barang yang dilakukan oleh pengguna jasa pos seperti yang dikemukakan oleh Kepala Bagian Pos Exspress Yogyakarta, masih ada konsumen yang melakukan komplain terhadap pelayanan pos, seperti barang yang dikirim tidak sampai hampir 1(satu) minggu, pengguna jasa melakukan komplain kepada pihak pos, dengan menunjukkan bukti pengiriman yang dapat dijadikan syarat untuk melakukan suatu komplain di PT.Pos Indonesia, setelah dicek oleh pihak pos ternyata alamat yang dituju salah mencantumkan kode pos, sehingga barang yang seharusnya sampai tujuan dalam 2(dua) hari oleh pihak pos dikembalikan kepada pengirim dalam jangka waktu 1(satu)minggu. Pihak pos tidak lepas tangan dengan adanya masalah yang timbul seperti ini tetapi pihak pos akan mengganti ganti rugi atas barang tersebut, tetapi hanya biaya pengiriman barang, bukan penggantian nominal seluruhnya seharga barang yang dikirim.<sup>88</sup>

Dalam wawancara yang dilalukan oleh penulis kepada pengguna jasa pos, ganti rugi yang di lakukan oleh pihak pos dinilai tidak sebanding dengan barang yang mereka kirim, karena ganti rugi yang di dapat tidak sebanding dengan nominal harga barang yang dikirim.<sup>89</sup> Kehilangan barang yang diakibatkan oleh pihak pos menjadi faktor yang sering terjadi didalam pengiriman melalui pos, hasil wawancara dengan Bapak Mulyono ini dapat dijadikan bahan untuk melakukan komplain kepada pihak pos, karena konsumen tetap seperti Bapak Mulyono sangat merasa dirugikan atas tindakan pos yang hanya mengganti

---

<sup>88</sup> Hasil wawancara dengan Bapak MP Simatupang, Kepala Bagian Pos Exspress tanggal 15 Agustus 2011, pukul 16.50

<sup>89</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Juwono, Pengguna Jasa Pos Express tanggal 16 juli 2011, pukul 14.35

kerugian yang nominalnya sedikit dan hanya diganti ongkos kirimnya bukan barang yang hilang.

Pengaduan komplain yang dilakukan oleh pengguna jasa pos dari tahun ke tahun meningkat,<sup>90</sup> data yang di peroleh dari pos exspress menunjukkan bahwa ketika pengguna jasa dirugikan maka disini terjadi tindakan melanggar ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, dengan demikian pihak pos harus mengganti rugi atas tindakan yang merugikan pengguna jasa pos. Pengguna jasa pos tidak sedikit yang melaporkan tindakan PT.Pos kepada Yayasan Lembaga Konsumen, karena pengguna jasa pos percaya pengaduannya kepada Yayasan Lembaga Konsumen dapat membuat mereka puas dengan perlindungan yang diberikan.

Fakta yang dikemukakan sebelumnya maka didalam pengiriman barang yang mengalami kerugian, pengirim sudah mendapatkan perlindungan hukum dari pihak PT.Pos Indonesia dilihat pada Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, tetapi perlindungan hukum dengan cara penggantian rugi yang dilakukan oleh pihak Pos kurang sebanding dengan nominal barang yang dikirim oleh pengguna jasa pos express.

---

<sup>90</sup> Laporan Tahunan Bagian Pos Exspress, PT Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta, 2010, Yogyakarta.

### **C. Tanggungjawab PT.Pos Indonesia terhadap Konsumen Pengguna Jasa Paket Pos atas Kerugian yang di Alami Oleh Pengguna Jasa Pos**

Luas tanggung jawab pengangkut ditentukan dalam Pasal 1236 dan Pasal 1246 KUHPerdata. Pasal 1236 KUHPerdata menyatakan bahwa pengangkut wajib untuk memberikan ganti rugi atas biaya, kerugian dan bunga apabila pengangkut tidak menyerahkan atau merawat untuk menjaga keselamatannya. Pasal 1246 KUHPerdata menyatakan bahwa biaya kerugian dan bunga umumnya terdiri atas kerugian yang diderita dan keuntungan yang seharusnya diperoleh. Kerugian-kerugian tersebut merupakan kerugian-kerugian yang secara layak dapat diperkirakan pada saat timbul akibat langsung dari tidak terpenuhinya perjanjian pengangkutan, demikian ketentuan pasal 1247 dan Pasal 1248 KUHPerdata.

Pada pengiriman paket melalui PT. Pos Indonesia, apabila kerugian terjadi dimana PT.Pos Indonesia yang bertanggungjawab, maka ganti rugi tidak dapat diberikan atas biaya kerugian dan bunga. Fakta yang sering terjadi di pengiriman jasa pos, masalah yang sering terjadi dalam pengiriman pos biasanya bukan sepenuhnya kesalahan dari pihak pos, akan tetapi pengirim sering kali ketika akan mengirim barang alamat, kode pos, dan penerima, pengirim salah menulis secara lengkap di paket yang akan dikirim sehingga barang tersebut tidak sampai ke tujuan. Dalam hal seperti ini pihak pos akan mengganti rugi hanya biaya pengiriman bukan harga barang yang dikirim dengan syarat menunjukkan bukti bukti pengiriman dan mengisi data pengaduan yang di sediakan oleh pihak pos.

Dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, ganti rugi telah diatur secara rinci. Besarnya ganti rugi yang diberikan atas terjadinya kerugian

pada pengiriman paket pos barang yaitu sebesar yang dipertanggungjawabkan dengan ketentuan bahwa jika isi kiriman itu hanya sebagian yang hilang maka ganti rugi diberikan untuk sebagian yang hilang tersebut. Demikian pula halnya apabila paket pos rusak, sepanjang kerusakan tersebut tidak mempengaruhi kegunaan dari isi paket pos barang maka pihak pos hanya mengganti sebagian dari kerugian yang di alami oleh pengguna jasa pos.<sup>91</sup>

Dalam masalah tanggungjawab PT. Pos Indonesia, diwajibkan dengan memberikan sejumlah uang ganti rugi. Ganti rugi yang diberikan dalam bentuk asuransi paket pos barang. Layanan asuransi ini diselenggarakan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara memberikan perlindungan kepada konsumen (pengirim pos barang), berupa penutupan atas resiko keterlambatan, rusak dan hilang/musnah, namun dalam hal ini keterlambatan hanya diberikan ganti rugi untuk esok sampai dan paket pos tidak kilat.

Ganti rugi yang diberikan oleh pihak pos hanyalah atas kerugian yang nyata-nyata diderita karena rusak atau kehilangan barang kiriman atas kesalahan pihak pos, yang besarnya ditentukan oleh keputusan Direktur Operasi, No. 02/Ket/Pos/Dicoppos / 1991 tanggal 1 April 1991.<sup>92</sup> Pada umumnya pengangkut tidak bertanggungjawab terhadap kerugian yang timbul karena.<sup>93</sup>

#### 1. Keadaan memaksa (*overmacht*)

---

<sup>91</sup> Hasil wawancara dengan Bapak MP Simatupang, Kepala Bagian Pos Exspress tanggal 15 Agustus 2011, pukul 16.20

<sup>92</sup> <http://www.posindonesia.co.id/profile.php?id=2>, diakses pada tanggal 14 Agustus 2011, Pukul 20.10

<sup>93</sup> Hasil wawancara dengan Bapak MP Simatupang, Kepala Bagian Pos Exspress tanggal 15 Agustus 2011, pukul 15.30

2. Cacat barang itu sendiri
3. Kesalahan atau kelalaian pengirim
4. Keterlambatan tibanya barang di tempat tujuan karena keadaan memaksa, dalam hal ini barang tidak rusak atau tidak musnah.

Dalam hal terjadi kerugian yang diakibatkan karena keadaan memaksa, maka pengangkut harus membuktikan bahwa keadaan memaksa tersebut benar-benar terjadi. Pembuktian mengenai ada atau tidaknya keadaan memaksa ada dua cara. Adapun kedua cara tersebut sebagai berikut:

1. Membuktikan apakah pengangkut memang benar-benar melakukan kesalahan, pembuktian yang demikian ini disebut pembuktian obyektif.
2. Membuktikan apakah pengangkut telah berusaha secara maksimal untuk mencegah terjadinya kerugian tersebut, Pembuktian ini disebut pembuktian subyektif.

Dari kedua cara pembuktian tersebut, yang dipakai adalah pembuktian subyektif,<sup>94</sup> ketentuan Pasal 468 ayat(2) KUHD.

Pada pengangkutan melalui PT.Pos Indonesia, PT.Pos Indonesia mengadakan pengurangan atau pembatasan tanggungjawab, antara lain PT.Pos Indonesia tidak bertanggungjawab atas keterlambatan dan ganti rugi tidak diberikan keuntungan yang tidak jadi diperoleh, yang disebabkan karena adanya kekeliruan dalam penyelenggaran pos. Ketentuan tersebut terdapat didalam pasal 2 ayat(1) dan (7) UU No 38 Tahun 2009. Dalam hal ini pertanggungjawaban terbagi menjadi 2 yaitu:

---

<sup>94</sup> Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Jilid III, Jakarta Rajawali, 1981. hlm 31

1. Pengiriman paket pos barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) sendiri.

Sebagai pengangkut maka PT. Pos Indonesia berkewajiban menjaga keselamatan paket pos sejak paket pos diterimanya sampai diserahkan kepada penerima. PT. Pos Indonesia bertanggungjawab atas terjadinya kehilangan dan kerusakan paket pos yang tampak dari luar yang terjadi karena kesalahan dan atau kelalaian sendiri. Seluruh pengiriman barang melalui paket pos barang berhak mendapat layanan asuransi paket pos barang dan wajib untuk mengikutinya dengan ketentuan bahwa setiap pengiriman paket pos barang secara otomatis untuk asuransi ongkos kirim dan asuransi nilai barang.

Asuransi ongkos kirim adalah asuransi yang besarnya ganti rugi ditentukan sebesar 5 (lima) kali ongkos kirim untuk jenis paket pos exspress atau 1 (satu) kali ongkos kirim untuk jenis paket pos biasa.<sup>95</sup> Asuransi nilai barang adalah asuransi yang besarnya ganti rugi ditentukan dari harga barang yang dinilai berdasarkan nota pengiriman. Besar ganti rugi ditentukan merupakan batas maksimal pemberian ganti rugi yang telah ditentukan

Jaminan asuransi paket pos barang akan mulai berlaku sejak pengirim paket pos melunasi biaya ongkos kirim sekaligus dengan membayar premi asuransi sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan dan menyerahkan barang kirimannya kepada pihak pos setempat dan akan berakhir pada saat barang kirimannya tersebut telah sampai dengan keadaan yang sama pada saat akan dikirimkan dan diterima oleh penerima dialamat tujuan atau yang dikuasakan

---

<sup>95</sup> Hasil wawancara dengan Bapak MP Simatupang, Kepala Bagian Pos Exspress tanggal 15 Agustus 2011, pukul 15.40

untuk menerima barang tersebut. Dalam praktek, besar ganti rugi ditentukan oleh Direktur Operasional PT.Pos Indonesia dan dengan mempertimbangkan harga paket pos serta kerugian yang diderita.

## 2. Pengiriman paket pos yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia

Sebagai penerima kuasa, PT.Pos Indonesia bertanggungjawab kepada pengirim yang berkedudukan sebagai pemberi kuasa atau urusan yang diserahkan kepadanya PT.Pos Indonesia bertanggungjawab atas terjadinya kerugian yang disebabkan oleh:

- a. Kesalahan dan atau kelalaian PT.Pos Indonesia
- b. Kesalahan dan atau kelalaian pengangkut, dengan siapa PT.Pos indonesia mengadakan perjanjian pengangkutan. Pengangkutan tersebut berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 37 tahun 1985 tentang pertanggungjawaban.

Melihat ketentuan mengenai tanggung jawab tersebut, maka dapat dikatakan bahwa PT Pos Indonesia mengadakan pembatasan mengenai tanggungjawab ganti rugi, adapun pembatasan mengenai tanggungjawab tersebut adalah:

1. PT.Pos Indonesia tidak bertanggungjawab atas terjadinya keterlambatan kecuali untuk paket pos barang esok sampai dan pos paket barang kilat khusus.
2. Ganti rugi tidak diberikan untuk keuntungan yang tidak jadi diperoleh sebagaimana ditentukan dalam Pasal 12 ayat (7) Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos.

Berdasarkan Pasal 48 Peraturan Pemerintah Nomot 37 tahun 1985, PT.Pos Indonesia tidak bertanggungjawab atas terjadinya kehilangan dan atau kerusakan pada pengiriman paket pos barang apabila:



- a. Tidak diajukan permintaan untuk memperoleh ganti rugi dalam waktu 1 (satu) tahun, dihitung mulai hari berikut sesudah hari pengeposan kiriman itu atau jika dalam masa itu tidak diajukan pengaduan tentang kiriman tersebut.
- b. Kiriman tidak dapat lagi diusut karena naskah yang bertalian telah binasa akibat bencana alam, keadaan darurat atau hal-hal lain diluar kemampuan manusia
- c. Penyerahan kiriman kepada yang tidak berhak, disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian yang berhak.
- d. Seluruh atau sebagian isinya dikenakan peraturan larangan yang dimaksud Pasal 26 dan Pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1985.
- e. Kiriman itu disita oleh pihak yang berwenang
- f. Kehilangan atau kerusakan kiriman akibat bencana alam, keadaan darurat atau hal-hal lain diluar kemampuan manusia
- g. Besarnya harga tanggungan kiriman lebih tinggi dari harga sebenarnya atau dari harga pengganti yang layak dari isi kiriman

Dari ketentuan-ketentuan tersebut di atas terlihat banyaknya pembatasan-pembatasan terhadap tanggungjawab PT.Pos Indonesia sebagai pihak pelaku usaha. Meskipun sebagaimana dari ketentuan tersebut patut dibenarkan karena memang terjadinya diluar kehendak manusia. Namun, sebagian dari ketentuan tersebut masih kita pertanyakan apakah hal tersebut memang terjadi karena keadaan yang memaksa atau karena kesengajaan dari atau kelalaian dari pihak pos sendiri. Apalagi ditengah krisis seperti saat ini, dapat saja pihak pos sebagai

pelaku usaha menjadikan penyalahgunaan krisis ini sebagai alasan keadaan memaksa(force Majuer/Overmacht).<sup>96</sup>

Pelaku usaha harus menunjukkan itikad baiknya dengan tidak mencantumkan ketentuan-ketentuan yang memberatkan kepada pengirim paket pos barang, sehubungan dengan tanggungjawab pelaku usaha dapat dilihat pada ketentuan Pasal 19 sampai Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal penting yang dapat dicatat adalah bahwa pelaku usaha harus bertanggungjawab atas semua kerugian konsumen akibat tidak terpenuhinya hak-hak konsumen, pelaksanaan ketentuan ini tentu saja dengan mempertimbangkan Pasal 27 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan demikian pihak pos selalu bertanggungjawab ketika ada kesalahan yang disebabkan oleh pihak pos dan merugikan pengguna jasa pos, penggantian ganti rugi dilakukan paling cepat sehari dan paling lambat 30 hari. Dalam hal ganti rugi konsumen menggunakan bukti pengiriman untuk dijadikan dasar yang dapat menuntut ganti rugi kepada pihak Pos Express. Dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, telah mengatur secara lengkap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh PT.Pos Indonesia.

---

<sup>96</sup> Laporan Tahunan Bagian Pos Exspress, PT Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta, 2010, Yogyakarta

## BAB IV

### PENUTUP

#### A.KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisa pada bab-bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pos exspress di PT.Pos Indonesia Cabang Yogyakarta, yaitu:

Bahwa pertanggungjawaban ganti rugi pihak PT. Pos Indonesia dalam pengiriman barang paket pos masih kurang karena dalam bentuk pelaksanaan pertanggungjawabannya mengadakan pengurangan atau pembatasan ganti rugi, akan tetapi kalau mengacu pada klausula perjanjian pokok yang tertulis didalam resi tanda bukti pengiriman, pihak pos seharusnya tidak mengurangi ganti rugi yang akan di berikan kepada pengguna jasa pos, dan ganti rugi harus seluruh biaya pengiriman dan seharga barang yang dinyatakan rusak, hilang, karena termasuk perjanjian baku. Sedangkan keterlambatan terhadap paket pos yang terlambat, akan diganti oleh pihak Pos tetapi penggantian tersebut dengan proses yang lama karena bertahap. Penggantian dapat dilaksanakan minimal 1 hari dan maksimal 30 hari. Dengan demikian bahwa PT.Pos Indonesia sudah memberikan perlindungan hukum namun kenyataannya kurang aktif dalam mensosialisasikan mengenai jaminan perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman paket pos. Informasi tidak diberikan secara terbuka sehingga tidak ada kepastian hukum bagi konsumen yang ingin mengetahui bahwa kirimannya tidak terlambat, rusak ataupun hilang.

## B.SARAN

Berdasarkan data-data yang penulis dapat, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

PT.Pos khususnya bagian pengiriman pos hendaklah meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan mulai dari diterimanya paket pos tersebut hingga sampai ke tujuan dan menambah armada pengangkut seperti: mobil, motor pengantar paket sebagai perwujudan pertanggungjawaban agar pengiriman paket barang tidak mengalami keterlambatan, tidak rusak, dan tidak hilang dalam perjalanan. Apabila terjadi paket yang hilang dan rusak diharapkan penggantian kerugian disesuaikan dengan nilai barang yang dipaketkan. Untuk mensosialisasikan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengguna jasa pengiriman paket pos, pihak PT.Pos Indonesia lebih memberikan informasi secara terbuka dengan cara menunjukkan, memberitahukan, memberi kesempatan konsumen untuk membaca ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat pengiriman paket pos terlebih dahulu. Hal itu perlu agar konsumen mendapatkan kepastian hukum.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Bandung : Nusa Media, 2008).
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008).
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Daya Widya, Jakarta. 1999.
- *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002).
- *Konsumen dan Hukum* ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta 1995.
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996).
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003).
- H.M.N Purwosutjipto,SH, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan, Jakarta 1987.
- Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan Di Laut*, Penerbit Pustaka Bangsa Press, Medan, 2005.
- Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).
- John. M. Echols dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1986)
- John Pieries dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Pelangi cendekia, Jakarta, 2007.
- Mariam Darus, *Perlindungan Konsumen Dilihat dari Perjanjian Baku (standar), Kertas Kerja Pada Simposium Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, 1980).

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan Implementasi, dan Pengendalian (Marketing managements; Analysis, Planning, Implementation, and Control)*, diterjemahkan oleh Adi Zakaria Afiff, vol II, (Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI, 1993).

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (PT.Grasindo, Jakarta, 2000).

Sitohang, Bidotimser, dkk, *Laporan Praktek Kerja Lapangan Pada PT. Pos Indonesia (Persero)* 2009.

Soegijatna Tjakranegara S.H, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, (Rineka cipta, Jakarta 1995.)

Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Jilid III, Jakarta Rajawali, 1981.

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003).

### **Undang-Undang**

Undang-undang No 38 tahun 2009, tentang PT.Pos Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007, tentang Perseroan Terbatas, Gradien Mediatama, 2007.

### **Internet**

<http://www.google.com>.

<http://www.detik.com/berita/>.

<http://www.posindonesia.co.id/profile.php?id=2>.

### **Majalah, Artikel, Surat Kabar**

Az. Nasution "Berlakunya UUPK pada Jasa Pelayanan Kesehatan di Indonesia:Tinjauan UU No.8 tahun 1999", makalah disampaikan pada Seminar Sehari Komite Medik, St. Carolous, Jakarta 18 Maret 2000.

Laporan Tahunan Bagian Pos Exspress, PT Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta, 2010, Yogyakarta

Panduan Praktis *Marketing Communications* PT. Pos Indonesia, tahun 2009.

Laporan Pengaduan Pelanggan Pos Exspress, PT.Pos Indonesia Cabang Yogyakarta, 2011

### **Wawancara**

Wawancara dengan Agil Ario, Pengusaha ukir, Yogyakarta, 2011.

Wawancara dengan Bapak MP Simatupang, kepala bagian Pos Exspress PT.Pos Indonesia Cabang Yogyakarta, 2011.

Wawancara dengan Ibu Juwono, Pengguna Jasa Pos Express Cabang Yogyakarta, 2011





# UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA FAKULTAS HUKUM

Jl. Tamansiswa 158 PO BOX 1133 Yogyakarta 55151; Telp. (0274) 379178, Fax. (0274) 377043  
e-mail: fh@uii.ac.id

FM.UIL.FH-FRM.UM&RT-03/RO

## SURAT KETERANGAN

No : 494 /Ka.Div. URT/20/TU/X/2011

*Bismillah hirrohmanniirrohiem*

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SUKAMTO, SE  
N.I.P. : 81.1002125  
Jabatan : Ka.Divisi. Umum & Rumah Tangga FH-UII  
Pangkat/Golongan : Penata Muda TK. I (III.b)

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : BANGUN SULISTYO HADI  
No. Mahasiswa : 02 410 246  
Tempat/Tgl. Lahir : Sleman, 16 Desember 1989  
Alamat : Jombor Kidul RT 06 RW 23 Sinduadi Mlati Sleman

Adalah benar-benar Mahasiswa Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Fakultas : Hukum  
Jenjang Studi : STRATA I ( S. 1 )  
Akreditasi : A  
Tahun Akademik : 2011/2012

Surat keterangan ini diberikan untuk menerangkan bahwa, yang bersangkutan masih aktif pada Semester GASAL Tahun Akademik 2011/2012, dan sebagai kelengkapan syarat yang menerangkan bahwa telah menyelesaikan penelitian di PT. POS Indonesia Cabang Yogyakarta (atas laporan yang bersangkutan).



SPV LAYANAN

MP. SIMATUPANG  
NIPPOS 964171715

Yogyakarta, 11 Oktober 2011  
a.n. Dekan  
u.b. Ka.Divisi Umum & R. Tangga



SUKAMTO, SE

Arda File/File Mail Merge/SK Non PNS



Ijin Penyelenggaraan Prodi  
Surat No.:3690/D/T/2007



Standard Certificate Register  
ISO 9001:2008  
No. 01 100 096609



BAN-PT  
Status Akreditasi A  
SK No.:031/BAN-PT/AK-XI/S1/XI/2008





## FORMULIR PENGAJUAN TUNTUTAN GANTI RUGI

Yogyakarta.

Kepada :  
Pos Master  
Kantor Pos Yogyakarta  
55000  
Di

Yogyakarta

Dibentahukan bahwa kami adalah pengirim dari kiriman SKH dengan data-data sebagai berikut :

Nomor Resi  
Tanggal Pengiriman  
Pengirim  
Penerima  
Berat  
Bentuk Kemasan  
Biaya  
Isi

Sehubungan dengan kiriman tersebut di atas ~~terlambat diterima/tidak diterima oleh SiLamat,~~ maka dengan ini kami mengajukan tuntutan ganti rugi atas ~~keberdambatan/tidak diterimanya~~ kiriman tersebut sesuai ketentuan yang berlaku di PT. Pos Indonesia (Persero)

Sebagai kelengkapan dari tuntutan kami ini, terlampir kami sertakan Resi Asli bukti pengiriman serta foto copy KTP/Kartu Identitas lainnya.

Demikian permohonan ganti rugi ini kami ajukan atas perhatian dan terkabulnya permohonan kami, diucapkan terima kasih.

Data telah diperiksa dan  
Counter Mail Pos Prima Spv.

Pelanggan

PT. POS INDONESIA (Persero)  
Kantor Pos Yogyakarta 55000  
Jl. Panembahan Senopati No. 2 Yogyakarta 55121  
Telp : 0274-375590





## FORMULIR PENGADUAN

Nomor : 20310/SM.MLO/M-III/1/0411

Yogyakarta, 05 April 2011

Kepada :  
Pos Master  
Kantor Pos Yogyakarta 55000  
Di  
Yogyakarta

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gilang Pratama  
Alamat : Condongcatur Depok Sleman Yogyakarta  
No. Telepon : 085638173846  
No. Kartu Pelajar : 10783

Dengan ini menystakan bahwa kiriman yang saya kirim berupa Surat Kilat Khusus :

Nomor Resi : 30383091241  
Tanggal Pengiriman : 17 Maret 2011  
Pengirim : Gilang Pratama  
Penerima :  
Berat : 115 Gram  
Bentuk Kemasan : Amblop  
Biaya : Rp 9.000,00  
Isi : Spion

Berdasarkan :

1. Keterangan Pengirim kiriman yang bersangkutan belum diterima oleh SiLamat.
2. Keterangan dari Kantor Pos Jakarta Timur 13000 bahwa kiriman tersebut tidak ditemukan.
3. Keterangan Lacak Ipos data dengan no kiriman tidak ditemukan.

Customer Care

Pelanggan

Agnes Chrysan

Gilang Pratama

Keterangan : Asli Resi dan foto copy SIM terlampir.

**BUKTI TERIMA KIRIMAN**

JENIS KIRIMAN : SURAT KILAT KHUSUS KANTOR KIRIM : YOGYAKARTA BARISARI 55281C KANTOR TUJUAN : BANDARLAMPUNG 35111		 <b>11952369648</b>
Penerima : SOFYAN HADI Alamat : PERUM CITRA PERSADA BLOK B - 15 Kota : KALIAWI BANDAR LAMPUNG Telp / fax : BANDARLAMPUNG 35111	Berat : 195 gram. Volumetrik : P : L : T : Cm. Bea Kirim : Rp. 10.000 (-) Diskon : Rp. Netto : Rp. 10.000 PPN 1% : Rp. HTNB : Rp. 550 <b>Jumlah : Rp. 10.550</b>	
Pengirim : LEE DIECAST Alamat : JL PEPAWA NO 56 B SAREN Kota : YK Telp / fax : YOGYAKARTA 55000	<b>Pernyataan Pengirim</b> 1. Setuju dengan ketentuan pengiriman di balik Bukti Terima Kiriman ini 2. Isi kiriman : 3. Nilai Pertanggungan isi kiriman : Rp. 10.000	
Dipeskan : Pengantar : Nippos :	Diserahkan tgl : ..... pkl : ..... Penerima : No. bukti diri : .....	Nama Pengirim : .....
<b>Informasi status kiriman dapat dilacak, melalui :</b> 1. <a href="http://www.posindonesia.co.id">http://www.posindonesia.co.id</a> 2. SMS, ketik IPOS<spasi> nomor barcode, kirim ke 8161		
Locket : 002 Barcode : 11952369648 Kurs 1\$ US = Rp. 8.500	<b>UNTUK PENGIRIM</b>	

J&S Form 021 - 6348611

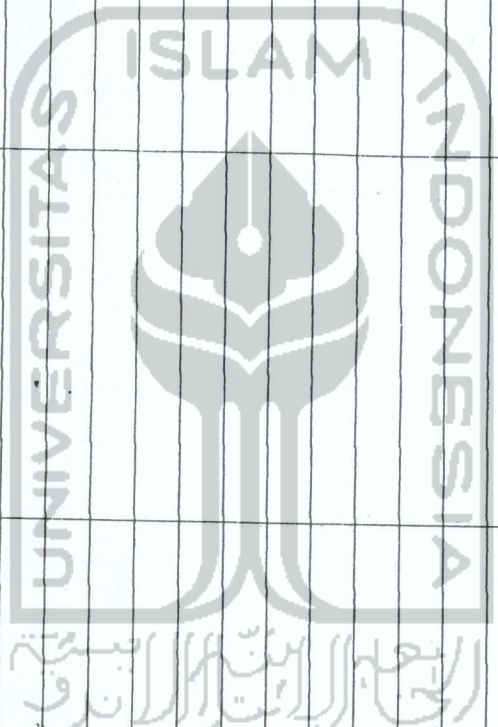
**KETENTUAN DAN SYARAT-SYARAT PENGIRIMAN**

1. Selama kiriman belum diserahkan kepada penerima masih merupakan hak pengirim dan oleh karenanya hanya pengirim yang berhak mengajukan pengaduan.
2. PT. Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab terhadap kiriman yang dikirim bila pengirim telah membayar lunas semua biaya pengiriman dan biaya lainnya (kecuali bila ada kesepakatan tertentu) dan memiliki Bukti Terima Kiriman asli (bukan foto copy).
3. Pernyataan tertulis pengirim atas isi kiriman pada halaman muka model ini harus sama dengan isi kiriman sebenarnya. Bila pernyataan tertulis tersebut tidak sesuai dengan isi kiriman maka pengirim bertanggung jawab atas pelanggaran hukum yang dilakukannya.
4. Dilarang mengirimkan benda yang dapat membahayakan kiriman, kiriman pos atau keselamatan orang. Pelanggaran ini diancam dengan hukuman pidana kurungan selama-lamanya 1 (satu) tahun atau denda setinggi-tingginya satu juta rupiah (UU No. 6 Tahun 1984 pasal 19 ayat (2)) dan wajib membayar ganti rugi kepada PT. Pos Indonesia (Persero) dan atau pihak lain atas kerugian yang diderita. Jenis barang-barang tersebut meliputi :
  - a. Barang yang karena sifatnya dapat merusak/mengotorkan kiriman lain dan atau membahayakan orang/pegawai pos.
  - b. Barang-barang yang mudah meledak, mudah menyala/dapat terbakar sendiri.
  - c. Binatang hidup dan tumbuh-tumbuhan/buah-buahan (kecuali telah memenuhi ketentuan yang berlaku misalnya karantina).
  - d. Barang-barang yang menyinggung kesusilaan.
  - e. Narkotika, candu, morphine, kokain, ganja, ekstasi dan psicotropika lainnya yang dilarang Pemerintah.
  - f. Barang cetakan/rekaman yang isinya dapat mengganggu stabilitas Nasional.
5. PT. Pos Indonesia (Persero) tidak bertanggung jawab dan tidak memberikan ganti rugi atas kiriman yang diakibatkan oleh :
  - a. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan unsur kesengajaan oleh pengirim.
  - b. Isi kiriman yang tidak sesuai dengan pernyataan tertulis di halaman muka model ini.
  - c. Semua risiko teknis yang terjadi selama dalam pengangkutan, yang menyebabkan barang yang dikirim tidak berfungsi atau berubah fungsinya baik yang menyangkut mesin atau sejenisnya maupun barang-barang elektronik seperti halnya : handphone, kamera, radio/tape dan lain-lain yang sejenis.
  - d. Kerugian atau kerusakan sebagai akibat oksidasi, kontaminasi polusi dan reaksi nuklir.
  - e. Kerugian atau kerusakan sebagai akibat force majeure seperti bencana alam, perang, huru-hara, aksi melawan pemerintah, pemberontakan, perebutan kekuasaan atau penyitaan oleh penguasa setempat.
  - f. Kerugian yang tidak langsung atau untuk keuntungan yang tidak jadi diperoleh, yang disebabkan oleh kekeliruan dalam penyelenggaraan pos (UU No. 6 Tahun 1984 pasal 12 ayat (7)).
  - g. Pengaduan yang diajukan setelah melewati waktu 30 hari, (untuk paket, surat kilat khusus dan surat tercatat dalam negeri), 4 bulan (untuk EMS) dan 6 bulan (untuk paket dan surat tercatat luar negeri) sejak tanggal pengeposan.

DATA PENGADUAN PELANGGAN "POS EXPRESS"

BULAN:

NO.	TANGGAL KLAIM	NOMOR KIRIMAN	TANGGAL KIRIM	SIPENIRIM	STALAMAT	KASUS	KETERANGAN



Mengetahui,  
Supervisor Pos Express,

Jogja,

Customer Care,

M. MUFTI ISMAIL  
NIPPOS 967335875

## Wawancara kepada Konsumen Pengguna Jasa Pos Exspress

Nama Narasumber : Ibu Juwono  
Alamat : Kasongan, bantul, Yogyakarta  
Pekerjaan : Wiraswasta

### Pertanyaan

1. Bagaimana tingkat pelayanan Pos Exspress PT.Pos Indonesia Yogyakarta

menurut anda? - Tingkat pelayanan pos ekspress menurut saya, sangat bagus dan terinci secara prosedur. Dengan pelayanan pos ekspress kiriman yang saya kirim dapat sampai ketujuan.

2. Mengapa anda lebih memilih pengiriman barang melalui Pos Exspress

PT.Pos Indonesia Yogyakarta? saya memilih pengiriman melalui pos ekspress karena cepat, karena barang kiriman sampai ke tempat tujuan yang saya inginkan hanya paling lambat 1x24 jam

3. Bagaimana mengetahui barang yang dikirim selamat atau sampai

ketujuan? saya mengetahui barang yang saya kirim sampai ke tempat tujuan dengan membuka web site resmi Pos Indonesia yaitu [www.PosIndonesia.co.id](http://www.PosIndonesia.co.id) dan menanyakan kepada penerima kiriman.

4. Apakah Pos Exspress telah melakukan apa yang semestinya dilakukan?

Menurut saya pos ekspress telah melakukan tugasnya yaitu: mengirim barang, akan tetapi dalam pengiriman tidak selamanya lancar, kadang ada musibah yang mengakibatkan barang kiriman terlambat, rusak bahkan hilang.

5. Apakah anda puas dengan pelayanan ganti rugi yang di lakukan oleh Pos

Exspress terhadap kerugian yang anda derita? saya kurang begitu puas dengan ganti rugi yang di lakukan oleh pos ekspress, karena ganti rugi tidak sebanding dengan kerugian yg saya derita, oleh sebab itulah seharusnya pos ekspress mengganti dengan selengkap dan sebanding

6. Masalah apa yang anda laporkan kepada pihak Pos Exspress?

masalah yang saya laporkan kepd pihak Pos ekspress, barang yang saya kirim mengalami kerusakan, sehingga

Terimakasih atas kerjasama anda

barang yg seharusnya dapat digunakan oleh penerima (konsumen saya) tidak bisa digunakan karena telah rusak.

## **Wawancara Dengan Kepala Bagian Pos Exspress PT.Pos Indonesia Yogyakarta**

### Pertanyaan

1. Bagaimana cara pengguna pos mengetahui informasi tentang barang yang dikirim?
2. Pihak mana saja yang terkait dengan pengiriman barang melalui Pos Exspress?
3. Berapa banyak konsumen tiap taunnya yang melakukan pengaduan terhadap kerugian yang dialami konsumen?
4. Proses yang harus dilakukan oleh pengguna jasa pos ketika mengalami kerugian?
5. Upaya yang harus dilakukan oleh pengguna jasa pos ketika mengalami kerugian yang diakibatkan oleh Pos Exspress?
6. Kerugian apa saja yang di sebabkan oleh Pos Exspress?
7. Bentuk Perlindungan Hukum konsumen bagi pengguna jasa di Pos Exspress?
8. Tanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh pengguna jasa akibat tidak terpenuhinya hak-hak konsumen?
9. Bagaimana upaya penyelesaian atas kerugian yang diderita oleh konsumen?

*Terimakasih atas kerjasama anda*

Jawaban atas wawancara dengan Kepala Bagian Pos Express  
PT Pos Indonesia Yogyakarta

Cara untuk mengetahui informasi tentang barang yang  
dilirim Pengguna jasa/ Pengirim bisa melakukan pengecek  
melalui web site Pos yaitu [www.PosIndonesia.co.id](http://www.PosIndonesia.co.id). Selanjutnya  
mengikuti petunjuk selanjutnya.

Pihak yang terkait dengan pengiriman barang melalui  
Pos adalah pihak pertama, yaitu Pengirim, pihak kedua  
Pos Express Indonesia dan pihak ketiga Pengakseptor yang  
bertugas mengirimkan barang kepada penerima  
oleh sebab itu pihak ketiga berkewajiban menjaga  
barang yang dilirim.

Pengaduan yang dilakukan pengguna jasa Pos  
Express tiap tahunnya mengalami peningkatan kualitas  
karena pihak Pos Express selalu melakukan inspeksi  
untuk meningkatkan pelayanan di Pos sehingga  
menimbulkan kepuasan bagi pengguna jasa Pos Express.

Pengguna jasa menunjukkan bukti pengiriman,  
dan setelah itu dilaporkan kepada pelayanan Pengaduan  
Konsumen setelah didata oleh pihak Pos Express, maka  
pengguna jasa dianjurkan untuk menunggu maks  
7 x 24 jam dan paling cepat 1 x 24 jam setelah  
pengaduan dilakukan untuk mendapatkan gan  
guji.

Upaya yang dilakukan pengguna jasa yang mengalami  
kerugian yaitu dianjurkan mengisi laporan pengaduan  
dengan menunjukkan bukti pengiriman dan  
setelah itu pihak Pos Express akan menanggapi  
sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kerugian yang biasa disebabkan oleh Pos Express, pengguna jasa biasa melakukan pengaduan yaitu, barang yang dikirim terlambat, rusak dan juga hilang.

Perlindungan yang dilakukan oleh pihak Pos Express kepada pengguna jasa Pos, yaitu dengan cara mengirimkan barang ke tempat tujuan, dan apabila barang tersebut mengalami kerusakan, maka pihak pos akan bertanggung jawab melindungi konsumen dengan cara mengganti rugi.

Tanggung jawab atas kerugian yang diderita pengguna jasa Pos Express dengan cara mengganti rugi sesuai dengan prosedur, akan tetapi ganti rugi hanya biaya ongkos kirim bukan harga nominal barang akan tetapi ketika barang yang dikirim rusak yang sengaja ditimbulkan oleh pos maka pos akan mengganti maksimal 2 juta.

Pos akan mengganti rugi kerugian yang diderita dengan cara kesepakatan dan melihat apakah benar barang yang dikirim mengalami kerusakan, terlambat ataupun hilang, walaupun benar pos juga akan melihat kerugiannya, apakah bisa diganti atau tidak.