MEDIA KEADILAN
Jurnal Ilmu Hukum
http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmk
e-ISSN2685-1857 | p-ISSN 2339-0557
Crossref :https://doi.org/10.31764/jmk

TINJAUAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA TERHADAP PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN

Edi Yanto
Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram
E-mail: edidinata85@gmail.com
DOI: https://doi.org/10.31764/jmk.v10i1.1104

Received: Jan 1, 2019, Accepted: March 1, 2019 /Published: April 30, 2019

ABSTRACT

This study discusses the important role of PT. Pos Indonesia in the form of BUMN in supporting the smooth flow of goods delivery from one place to another. PT. Pos Indonesia mobilizes the flow of good sormoney from one place to another to be easie, so that it accelerates the economy and makes it easier for people to ship goods that are not hampered by distance. However, in carrying out the activities of PT.Pos Indonesia does not rule out the possibility of negligence in carrying out its duties and obligations in accordance with the agreement so that it can harm the interests of consumers. Using normative legal research, with an invitation and conceptual approach, as well as qualitative descriptive analysis. The results of the study found that accountability for delays, losses and damage to consumer goods, caused by negligence of Post employees, will be compensated. However, not all losses can be sued by service users. Giving compensation for delays, damages, losses will be served if it is not due to force majeure, loss of shipping receipts, submissions exceeding the prescribed time limit, package contents do not match the receipt, and prohibited package of goods, there is no accountability Compensation will be given if it is proven that the Post committed negligence. The compensation is given in accordance with the applicable provisions. Legal remedies that can be carried out by consumers when harmed, through filing objections in threeways, namely through the branch Post office, Poscustomer care,and through the official website of the Post. However, If consumers feeld kissatisfied, they can make legal efforts to obtain compensation, namely throughnon-litigationand litigation channels. Non litigation includes the National Consumer Protection Agency (BPKN), the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), LPKSM (Institute for the Protection of Non-Governmental Consumer Consumers). While litigation is a legal effort pursued through acourt.

Keywords: consumers; losses; PT. Pos Indonesia; responsibility.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang peran penting PT. Pos Indonesia sebagai BUMNdalammenunjangkelancaranaruspengirimanbarangdarisatutempat ketempatyanglain.PT.PosIndonesiamemobilisasiarusbarangataupunuang

dari satu tempat ke tempat lain menjadi lebih mudah, sehingga memperlancar perekenomian dan memudahkan masyarakat untuk mengirimkan barang yang tidak terhambat oleh jarak tempuh. Akan tetapi pada pelaksanaan kegiatan PT. Pos Indonesia tidak menutup kemungkinan lalai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan perjanjian sehingga dapat merugikan kepentingan konsumen. Menggunakan penelitian hukum normatif, dengan pendekatan perUndang-Undangan dan Konseptual, serta analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ditemukan bahwa pertanggunjawaban atas keterlambatan, kehilangan dan kerusakan terhadap barang konsumen, yang disebabkan oleh kelalaian pegawai Pos, akan diberikan ganti kerugian. Akan tetapi tidak semua kerugian bisa dituntut oleh pengguna jasa. Pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kerusakan, kehilangan akan dilayani apabila bukan karena *force majeure,* hilangnya resi pengiriman, pengajuan melebihi batas waktu yang telah ditetapkan, isi paket tidak sesuai dengan resi, serta paket barang yang dilarang, maka tidak ada pertanggungjawaban. Ganti rugi akan diberikan apabila terbukti bahwa Pos melakukan kelalaian. Pemberian ganti rugi diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen ketika dirugikan, melalui pengajuan keberatan dengan tiga cara yaitu melalui kantor Poscabang, *customercare* Pos, serta lewat situs resmi Pos. Namun apabila konsumen merasa kurang puas maka dapat melakukan upaya hukum untuk mendapatkan ganti rugi yaitu melalui jalur non litigasi dan litigasi. Non litigasi meliputi BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional), BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat). Sedangkan litigasi adalah upaya hukum yang ditempuh melaluipengadilan.

Kata kunci: Kerugian; Konsumen; PT. Pos Indonesia; Tanggugjawab.

PENDAHULUAN

Industri jasa pengiriman barang di Indonesia merupakan industri yang tingkat pertumbuhannya sangat pesat dari tahun ke tahun. Hal ini bisa dilihat dari perkembangan pesat perusahaan jasa baik swasta maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Dalam hal ini banyak perusahaan jasa bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik pada pengguna jasa. Salah satunya adalah PT. Pos Indonesia (POS).

POS hadir dalam bentuk BUMN, dimana perusahaan ini mempunyai peran penting dalam menunjang kelancaran arus pengiriman barang dari

satu tempat ke tempat yang lain.[1] Dengan menggunakan kendaraan pos tersebut baik di darat, laut dan udara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 Tentang Pos. Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Dengan adanya POS arus mobilisasi barang ataupun uang dari satu tempat ke tempat lain menjadi lebih mudah, sehingga memperlancar arus perekenomian masyarakat dan memudahkan masyarakat untuk mengirimkan barang kepada orang lain yang tidak terhambat oleh jarak tempuh yang jauh.

Pengguna jasa yang ingin menggunakan layanan POS, layanan jasa pengiriman barang tersebut harus mengadakan perjanjian atau menandatangani nota kesepakatan antara POS dengan pengguna jasa. Nota kesepakatan pengiriman barang dengan POS sebagai penyedia dan pendistribusian jasa pengiriman barang tersebut. Bentuk perjanjian antara pengguna jasa dengan POS. Dalam hal perjanjian pelaku usaha sudah mempersiapkan terlebih dahulu syarat-syarat atau ketentuan yang diisi dalam perjanjian (Perjanjian Baku). Dalam perjanjian tersebut pelaku usaha telah mencantumkan hak dan kewajiban pengguna jasa serta hak dan kewajiban pelaku usaha (PT. Pos Indonesia), hal ini dilakukan untuk memudahkan perjanjian yang dilakukan secara praktis dan tidak membutuhkan waktu lama. Perjanjian seperti ini disebut dengan perjanjian baku (standar).

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), klausula baku adalah setiap aturan

[1] Eko Murdiyanto, *Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (PERSERO) Terhadap Pengiriman Paket Pos di Sukoharjo*, Jurnal Qomar, FH UMS, 2010, Hal 1.

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.[2] Pengertian lain dari klausula baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.[3] Dalam perjanjian baku, dikenal prinsip *take it or leave it,* artinya apabila konsumen sepakat dengan perjanjian yang sudah disiapkan oleh pelaku usaha, konsumen dapat menyepakatinya, sebaliknya apabila konsumen tidak sepakat, konsumen hanya perlu meninggalkan perjanjian ituatau tidak melakukan perjanjian. Pelaksanaanya jasa POS tidak menutup kemungkinan pihak POS lalai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan perjanjian sehingga dapat merugikan kepentingan konsumen.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum yang mengkaji hukum tertulis dari aspek teori, sejarah, filosofi, perbandingan, struktur dan komposisi, lingkup dan materi, penjelasan umum dari pasal demi pasal, formalitas dan kekuatan mengikat suatu undang-undang tetapi tidak mengikat aspek terapan atau implementasinya.[4] Adapun pendekatan yang digunakan antara lain berikut:[5] 1) Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*), merupakan penelitian yang mengutamakan bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan sebagai bahan acuan dasar dalam melakukan penelitian. Pendekatan perundang-

[2] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

[3] Mariam Darus Badrulzaman, *Perjanjian Kredit Bank,* Alumni, Bandung, 1978, Hal 48.

[4] AbdulkadirMuhamad,*HukumdanPenelitianHukum*,PT.CitraAdityaBakti,Bandung,2004,Hal.101.

[5] Soerjono Soekanto dan Sri Majudji, 2001 *Penelitian Hukum Empiris Normatif (Suatu TinjauanSingkat),*Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hal, 24.

undangan *(statute approach)* biasanya digunakan untuk meneliti peraturan perundang-undangan yang dalam penormaannya. 2) Pendekatan Konseptual (*conseptual approach*), merupakan jenis pendekatan dalam penelitian hukum yang memberikan sudut pandang analisa penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum dilihat dari aspek konsep-konsep hukum yang melatarbelakanginya, atau bahkan dapat dilihat darinilai-nilai yang terkandung dalam penormaan sebuah peraturan kaitannya dengan konsep-konsep yang digunakan. Pendekatan ini beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Pendekatan ini menjadi penting sebab pemahaman terhadap pandangan/doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum dapat menjadi pijakan untuk membangun argumentasi hukum ketika menyelesaikan isuhukum yang dihadapi. Pandangan/doktrin akan memperjelas ide-ide dengan memberikan pengertian-pengertian hukum, konsep hukum, maupun asas hukum yang relevan dengan permasalahan.

PEMBAHASAN

A. Bentuk Tanggungjawab PT. Pos Indonesia apabila terjadi Keterlambatan, Kehilangan, dan Kerusakan terhadap BarangKonsumen

Menurut Subekti perjanjian (*overeenkomst*) merupakan suatu peristiwa yang didalamnya seseorang berjanji kepada orang lain ataukedua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.[6] Dengan adanya perjanjian tersebut, para pihak yang sepakat memiliki suatu hubungan hukum untuk melaksanakan hak dan kewajiban masing-masing. Hubungan hukum ini sering disebut dengan perikatan. Perikatan adalah hubungan hukum antara dua pihak di dalam lapangan harta kekayaan, dimana pihak yang satu (Kreditur) berhak

[6] R. Subekti, *Hukum Perjanjian,* PT. Intermessa, Jakarta, 1996, Hal 1.

atas suatu prestasi, dan pihak yang lain (debitur) berkewajiban memenuhi prestasi itu.[7]

Dalam perjanjian ada asas-asas yang perlu diperhatikan salah satunya adalah asas kebebasan berkontrak, asas kebebasan berkontrak yang sering disebut dengan asas terbuka. Asas terbuka adalah kebebasan yang diberikan oleh undang-undang kepada masyarakat untuk melakukan perjanjian, perjanjian tersebut mengikat kedua belah pihak dan merupakan undang- undang bagi mereka yang membuatnya, sepanjang tidak melanggar peraturan Perundang-undangan. Dasar hukum dari kebebasan berkontrak ini adalah Pasal 1338 Ayat 1 KUH Perdata yang menetapkan, "semua persetujuan yang dibuat secara sah, berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya".

Dari sekian banyak kebebasan yang diberikan kepada anggota masyarakat, yang akan membuat perjanjian berdasarkan adanya asas kebebasan berkontrak, maka kebebasan yang erat hubungannya dan seringkali terpengaruh dengan pencantuman suatu syarat tertentu di dalam suatu perjanjian adalah adanya kebebasan untuk menentukan isi perjanjian yang akan mereka buat. Hal ini, untuk selanjutnya, akan berpengaruh pada adanya kebebasan untuk membuat perjanjian dalam bentuk tertentu atau tidak.[8]

Pelaksanaan perjanjian antara PT. Pos Indonesia dengan pengguna jasa menggunakan perjanjian baku. Pengertian perjanjian baku menurut Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, klausul (perjanjian) baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-

[7]I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, Hal 1.

[8] Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi dan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta, 2014, Hal, 9.

syaratyangtelahdipersiapkandanditetapkanterlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.[9]

Dengan berlakunya UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka terdapat pembatasan yang relatif lebih tegas terdapat pencantuman klausul (perjanjian) baku dan klausul eksonerasi. Haltersebut sebagaimanaditetapkandidalam Pasal 18(4) UU No. 8 Tahun 1999, "Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undangini".[10]

Hal ini dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 18 Ayat 1 dan 2 UU No.8 Tahun 1999, yangmenetapkan:

(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untukdiperdagangkandilarangmembuatataumencantumkanklausula baku pada setiapn dokumen dan/atau perjanjianapabila:
   a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelakuusaha;
   b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibelikonsumen;
   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

[9] *Ibid*, Hal, 11.
[10] *Ibid*., Hal, 16.

barang yang dibeli oleh konsumen secaraangsuran;

e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli olehkonsumen;
f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual belijasa;
g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturanbaru,tambahan,lanjutandan/ataupengubahanlanjutanyang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yangdibelinya;
h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secaraangsuran.

(2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klusula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Dalam melakukan perjanjian pengguna jasa yang menggunakan jasa Pos harus menyetujui apa yang menjadi syarat dan ketentuan Pos, apabila pengguna jasa setuju mereka akan menandatangani perjanjian yang telah ditentukan terlebih dahulu oleh Pos. Perjanjian yang ditentukan oleh Pos tersebut akan mengikat para pihak apabila telah menandatangani pada dokumen-dokumen ataupun syarat-syarat tertulis dan pemberitahuan ataupun pengetahuan tentang adanya syarat-syarat yang tidak ditandatangani oleh pengguna jasa serta tidak dicantumkan di resi tersebut.

Pelaku usaha bertanggung jawab atas keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang kiriman milik pengguna jasa, hal ini sesuai

dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos Pasal 31 Ayat 1 "Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan Pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos", serta Pasal 31 Ayat 2 "Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia".

Dalamundang-undangPossudahdiaturbahwaPosakanbertanggung jawab atas keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan apabila itu disebabkan oleh kelalaian dari pegawai Pos. Tidak semua ganti kerugian yang dituntut akandigantiolehPos,adahalyangharusdiperhatikan.Berikutadalahsyarat dan ketentuan jasa pelayanan, antaralain:[11]

a. Setiap pengirim berhak mendapatkan bukti pengiriman berupa resi atau strukpengiriman;
b. PT Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab terhadap kiriman yang dikirimbilapengirimtelahmembayarlunassemuabiayapengirimandan biaya lainnya (kecuali bila ada kesepakatan tertentu, termasuk pembayaran kredit bagi pelanggan dengan Perjanjian KerjaSama);
c. Selama belum diserahkan kepada penerima, hak atas kiriman masih berada ditangan pengirim, oleh karena itu tuntutan ganti rugi atas kehilangan/kerusakan kiriman hanya dapat diajukan olehpengirim;
d. Pernyataan tertulis pengirim tentang isi kiriman pada Formulir pengiriman, harus sama dengan isi kiriman sebenarnya. Bila tidaksesuai, maka pengirim bertanggung jawab sepenuhnya atas segala dampakyang timbul akibat pelanggaran hukum

[11] Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

yangdilakukannya;

e. PT. Pos Indonesia (Persero) hanya bertanggung jawab terhadap kerusakan fisik isi kiriman, dan tidak bertanggung jawab serta tidak memberikan ganti rugi atas kiriman yang diakibatkanoleh:
   1) Kerugian atau kerusakan yang disebabkan unsur kesengajaan oleh pengirim;
   2) Pelanggaran terhadap aturan *Dangerous Goods, Prohibited Items*dan*Restricted Items*;
   3) Isi kiriman yang tidak sesuai dengan pernyataan tertulis pada Bukti/ FormulirPengiriman;
   4) 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 yangsejenis;
   5) Kerugian atau kerusakan sebagai akibat oksidasi, kontaminasi polusi dan reaksinuklir;
   6) Kerugian atau kerusakan akibat force majeure seperti: bencana alam, kebakaran, perang, hura-hura, aksi melawan pemerintah, pemberontakan, perebutan kekuasaan atau penyitaan oleh penguasa setempat;
   7) Kerugian tidak langsung atau keuntungan yang tidak jadi diperoleh, yang disebabkan oleh kekeliruan dalam penyelengaraanPos.

Dalam keterlambatan, kerusakan serta kehilangan bahwa pelaku usaha harusbertanggungjawabatashaltersebut,halinidiaturjugadalamUndang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19 Ayat (1) Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran,

dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Serta Pasal 19 Ayat (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya,atauperawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuanperaturanperundangundanganyangberlaku.Dalamduaundang- undang tersebut sudah diatur bahwa pelaku usaha (Pos) harus bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukan oleh petugasPos.

Bentuk tanggung jawab yang diberikan Pos tentu saja berbeda-beda tergantung keluhan dari pengguna jasa, antara lain:[12]

a. Apabila terjadiketerlambatan

   Pengiriman dalam bentuk keterlambatan biasanya dikarenakan oleh cuaca,kelalaianpengantar,dantelatnyabarangyangdatangkePostempat tujuan. Petugas Pengantar barang biasanya memberikan penjelasan atas keterlambatan barang yang diantar, dan biasanya penerima barang memaklumi apabila terjadi keterlambatan barang sampai ke tujuan.Dalam hal keterlambatan jarang sekali yang meminta ganti rugi dikarenakan mereka mengerti dan menerima penjelasan dari Petugas Pengantaran barang. Keterlambatan barang penguna jasa terlambat dikarenakan juga alamat yang ditulis oleh pengirim kurang tepat dan salah, serta ikut terbawa oleh pengiriman lain. Keterlambatan karena *force majeure* seperti bencana alam tidak menjadi tanggung jawabPos.

b. Apabila terjadikerusakan

   Pengiriman barang yang dilakukan pengirim dengan menggunakan

[12]Surat Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor KD65/Dirut/0812 Perihal Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri.

jasa Pos apabila terjadi kerusakan terhadap barang kiriman maka Pos bertanggung jawab atas kerusakan barang yang dimiliki oleh pengirim. Dalam hal kerusakan ini, kerusakannya bisa diliat dari apakah hanya bungkusannya yang rusak atau sebagian yang rusak.

c. Apabila terjadikehilangan

Pengiriman barang atas kehilangan yang dilakukan oleh Pos, maka Pos akan mengganti barang yang hilang tersebut sesuai dengan harga pertanggungjawaban pada saat akan dilakukan pengiriman.

Adapun cara mengajukan klaim ganti rugi kiriman paket Pos di kantor pos sebagai berikut:[13]

a) Pengirim atau penerima yang diberi kuasa oleh pengirim harus mengisi Formulir Pengaduan (formulir bisa diminta di kantor Pos setempat). Pengaduan atas keterlambatan dan kerusakan paket Pos dilakukan maksimal2(hari)setelahkirimanditerima.Klaimgantirugiataskerusakan dan kehilangan Paket Pos paling lambat 7 (tujuh hari) setelah pengaduan diterima;
b) Formulir harus diisi dengan lengkap sesuai dengan petunjuak yang ada pada formulir dengan disertai lampiran foto copy identitas diri pelapor (SIM/KTP/Paspor);
c) Mengisi dengan lengkap formulir pengajuan tuntutan ganti rugi (formulir bisa diminta di Kantor Pos setempat). Formulir pengajuan tuntutan ganti rugi dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal pengaduan dilakukan;
d) Formulirpengajuantuntutangantirugi harusdilengkapidenganlampiran foto copy identitas diri pengadu,

[13]Surat Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor KD65/Dirut/0812 Perihal Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri.

resi kiriman, faktur/nota pembelian/kuitansi atau bukti pembayaran lain yang berkaitan dengan kiriman paketpos;

e) Selanjutnyapengajuangantirugiakandiproseslebihlanjutolehkantor Pos;

f) Pembayaran ganti rugi akan dibayarkan oleh kantor Pos paling lambat 14 (empat belas) hari setelah tanggal diajukannya pengajuan tuntutan ganti rugi.

Ganti rugi kiriman paket Pos tidak dapat dibayarkan jika terjadi hal-hal sebagai berikut:[14]

a) Pengirim melepaskan haknya kepada penerima berdasarkan Surat Kuasa PengalihanHak;
b) Pengajuan melebihi batas waktu yang telahditetapkan;
c) Isi paketpos tidak sesuai denganresi;
d) Paketpos berisi barang-barang yang dilarang pengirimannya lewat Kantor Pos;
e) Kiriman paketpos dibuka atau diperiksa oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
f) Karena adanya *forcemajeure*.

Menurut Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos terdapat tanggung jawab Pos antara lain:

a. Pasal30
   Penyelenggara Pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman; dan
b. Pasal31
   (1) Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialamiolehpenggunalayananposakibatkelalaiandan/ataukesalahan PenyelenggaraPos;
   (2) Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana

[14] Surat Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor KD65/Dirut/0812 Perihal Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri

alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuanmanusia;

(3) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh PenyelenggaraPossesuaikesepakatanantarapenggunalayananposdan PenyelenggaraPos;

(4) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila: a. kerusakan terjadi karena sifat atau keadaanbarangyangdikirim;ataub.kerusakanterjadikarenakesalahan atau kelalaian pengguna layananpos;

(5) Tenggang waktu dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperolehgantirugisebagaimanadimaksudpadaayat(1)ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layananpos;

(6) Barang yang hilang dan ditemukan kembali diselesaikan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layananpos.

B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen KetikaDirugikan

Pos tidak mempunyai petunjuk atau pedoman dalam menangani gugatan yang diajukan oleh pengguna jasa, namun dalam Surat Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor KD65/Dirut/0812 Perihal Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, dijelaskan Pengajuan pengaduan dilakukan melalui tiga cara yaitu melalui kantor Pos cabang, customer care Pos, serta lewat situs resmi Pos. Apabila gugatan diajukan kepada kantor Pos Cabang maka akan diteruskan ke bagian *customer care*. Setelah pengguna jasa melaporkan gugatan baik lewat *customer care*, kepala Pos cabang, maupun lewat situs resmi Pos, gugatan tersebut akan ditampung oleh bagian *customer service* Pos untuk selanjutnya diselidiki dan ditindaklanjuti.

Namun penguna jasa yang kurang puas akan pelayanan Pos dapat melakuan komplain ke petugas Pos atau dapat membawa hal ini ke jalur hukum. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen, dimana mekanisme penyelesaian sengketa telah diatur dalam Pasal 45 sampai dengan Pasal 48. Pasal 45 Ayat (1) Setiap 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.Ayat(2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Dalam hal tuntutan yang boleh melakukan tuntutan diatur pula dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal46 Ayat (1)gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukanoleh:

a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yangbersangkutan;
b. Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yangsama;
c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat,yaituberbentukbadanhukumatauyayasan,yangdalamanggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggarandasarnya;
d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidaksedikit.

Penyelesaiansengketadapatdiselesaikanmelaluiduajalur,antaralain:[15]

1. Non Litigasi

[15] Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, Hal 1-2.

Nonlitigasiadalahpenyelesaiansengketadiluarpengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan antaralain:

a) BPKN (Badan Perlindungan KonsumenNasional);
b) BPSK (Badan Penyelesaian SengketaKonsumen);
c) LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen SwadayaMasyarakat)

2. Litigasi

Secara konvensional, penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis, seperti dalam perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya dilakukan melalui proses litigasi. Dalam proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain, selain itu penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (*ultimum remidium*) setelah alternatif penyelesaian sengketa lain tidak membuahkan hasil.

SIMPULAN

Bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia apabila terjadi keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan terhadap barang konsumen, Pos akan bertanggung jawab atas keterlambatan, kerusakan serta kehilangan yang disebabkan oleh kelalaian pegawai Pos, akan tetapi tidak semua kerugian bisa dituntut olehpengguna jasa. Pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kerusakan, kehilangan akan dilayani apabila bukan karena *force majeure,* hilangnya resi pengiriman, pengajuan melebihi batas waktu yang telah ditetapkan, isi paket tidak sesuai dengan resi, serta paket barang yang dilarang pengiriman lewat kantor Pos tidak akan bertanggung jawab. Pemberian ganti rugi akan diberikan apabila terbukti bahwa Pos melakukan kelalaian. Pemberian ganti rugi diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen ketika dirugikan, pada prinsipnya pengajuan keberatan

dapat melalui tiga cara yaitu melalui kantor Pos cabang, *customer care* Pos, serta lewat situs resmi Pos. Namun apabila konsumen merasa kurang puas maka dapat melakukan upaya hukum untuk mendapatkan ganti rugi yaitu melalui jalur non litigasi dan litigasi. Non litigasi meliputi BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional), BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat). Sedangkan litigasi adalah upaya hukum yang ditempuh melalui pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung,

AhmadMirudanSutarmanYodo,1990,*HukumPerlindunganKonsumen*,PTRaja

Grafindo Persada, Jakarta.

Frans Hendra Winarta, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta.

I Ketut Oka Setiawan, 2016, *Hukum Perikatan*, Jakarta, Sinar Grafika.

Kelik Wardiono, 2014, *Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi Dan Konsumen*, Ombak,Yogyakarta.

R Wirjono Prodjadikoro, 2000, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Jakarta.

Salim HS. Editor Ade Rachman, 2008, *Perancangan Kontrak dan Momerandum of Understanding*, Sinar Grafika, Jakarta.

Soerjono Soekanto dan Sri Majudji, 2001, *Penelitian Hukum Empiris Normatif (Suatu Tinjauan Singkat),* Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Fakri Fardhian, 2009, *Tinjauan Yuiridis Terhadap Klausula Baku Pada Perjanjian Pengiriman Barang Oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (PT. CV TIKI) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, FH UI.

Qomar Eko Murdiyanto, 2010, *Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (PERSERO) Terhadap Pengiriman Paket Pos di Sukoharjo*, FH UMS.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang *Pos* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5065).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).

Surat Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor KD65/Dirut/0812 Perihal *Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri*.