



JURNAL MAHASISWA HUKUM SARASWATI (JUMAHA)

Volume. 02, Nomor 01, (2022)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi:<https://doi.org/10.36733/jhm.vli2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

TANGGUNG JAWAB HUKUM PT. POS INDONESIA CABANG BALI TERHADAP BARANG KONSUMEN YANG TIDAK SAMPAI PADA TUJUAN

¹Dika Arya Dwipangga, Ida Bagus Gede Subawa²

^{1,2}Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar

E-Mail : idabagus_sbw@yahoo.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tanggung jawab PT. Pos Indonesia dan proses penyelesaian sengketa yang dilakukan antara PT. Pos Indonesia Cabang Bali dengan konsumen ketika barang tidak sampai pada tujuan. Jenis penelitian hukum yang digunakan oleh penyusun dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum empiris. Hasil dari penelitian ini adalah (1) Tanggung jawab hukum PT. Pos Indonesia Cabang Bali adalah dengan cara ganti rugi sesuai dengan tingkat kerusakannya serta menilai pasaran terhadap barang yang rusak tersebut sebelum mengganti. (2) Proses penyelesaian sengketa yang dilakukan antara PT. Pos Indonesia Cabang Bali dengan konsumen adalah dengan caragugatan ganti rugi (gugatan perdata) namun terlebih dahulu memberikan somasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penyelesaian hukum antara PT. Pos Indonesia dengan konsumen sejauh ini belum ada kasus yang diselesaikan sampai tingkat pengadilan (gugatan).

Kata Kunci : Tanggung Jawab, PT. Pos Indonesia, Barang, Konsumen

Abstrack

The purpose of this research is to know the responsibility of PT. Pos Indonesia and the dispute resolution process between PT. Pos Indonesia Bali Branch with consumers when the goods do not arrive at their destination. The type of legal research used by the authors in this study was an empirical legal research type. The results of this study were (1) Legal responsibility of PT. Pos Indonesia Bali Branch was by way of compensation according to the level of damage and assessing the market for the damaged goods before replacing. (2) The dispute resolution process between PT. Pos Indonesia Bali Branch with consumers was by way of a claim for compensation (civil lawsuit) but first give a subpoena. Based on the results of research conducted, the legal settlement between PT. Pos Indonesia with consumers at this stage no cases have been resolved until the court level (lawsuit).

Keywords : Responsibility, PT. Pos Indonesia, Goods, Consumer

A. Pendahuluan

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.¹

Peran PT. Pos Indonesia sekarang bukan hanya sekadar mengirimkan surat, membayar pensiun, membayar gaji PNS, membayar beasiswa, tempat membayar listrik dan telepon. Sekarang peran itu makin berkembang luas, bahkan sudah sampai melaksanakan tugas-tugas perbankan. Meskipun demikian, peran sosial PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai *public service* tidak akan ditinggalkan.²

Mengingat PT. Pos Indonesia (Persero) bergerak dalam bidang jasa tersebut, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa surat atau paket yang mereka kirim akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman surat pos dan paket pos.

Selain itu, PT. Pos juga bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan, wujud

tanggung jawab yang harus dipenuhi adalah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara pihak pengirim dengan pihak PT. Pos Indonesia, yakni pengirim menghendaki pengiriman paket dengan syarat tertentu yang berupa pembayaran sejumlah uang dan pihak PT. Pos Indonesia bersedia untuk memenuhi kewajiban dengan mengantarkan atau mengirim barang tepat pada waktunya dan sampai di tujuan dengan aman.³

Konsumen sebagai pengguna jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha tersebut (PT. Pos Indonesia) perlu dilindungi kepentingannya. Dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia (Persero) tidak selamanya sesuai dengan yang dikehendaki oleh para pihak. Sering terjadi bahwa salah satu pihak merasa dirugikan dalam perjanjian itu.

Demikian halnya dengan perjanjian antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia, dimana PT. Pos Indonesia tidak melaksanakan atau memenuhi kewajibannya dalam perjanjian sehingga terjadi wanprestasi. Adapun bentuk wanprestasi itu adalah surat dan paket pos terlambat, rusak, atau hilang. Tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen berada pada posisi yang lemah

¹<http://posindonesia.com.id>, diakses tanggal 12 Desember 2018

²<http://posindonesia.com.id>, diakses tanggal 12 Desember 2018

³Deni Eka Putra, 2011, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Surat dan Barang Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Andalas, Padang, hal.3

dancendrung menjadi korban dalam transaksi dengan produsen.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian hukum yang digunakan oleh penyusun dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah sebuah metode penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata atau dapat dikatakan melihat, meneliti bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat.⁴

Adapun pendekatan yang digunakan penyusun dalam penelitian ini adalah : (1) Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). (2) Pendekatan konseptual (*conceptual approach*). (3) Pendekatan sosiologis.

Dalam penelitian ini data-data yang digunakan penyusun untuk mendapatkan data yang valid dan akurat adalah : (1) Data hukum primer, (2) Data hukum sekunder. (3) Data hukum tersier atau data penunjang.

Pada penelitian ini, menggunakan 3 (tiga) jenis alat pengumpulan data, yaitu : (1) Pengamatan (*observasi*), (2) Wawancara (*interview*), (3) Dokumentasi.

Teknik pengolahan data yang dilakukan adalah kualitatif, yaitu dengan memilih data dengan kualitasnya untuk dapat menjawab

permasalahan yang diajukan.⁵ Sedangkan bahan hukum dianalisis dengan menginterpretasikan dan untuk penyajiannya dilakukan secara deskriptif analisa, yaitu suatu cara analisa data yang dilakukan dengan jalan menyusun secara sistematis sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang ilmiah.

Selanjutnya dilakukan penelitian kesimpulan secara deduktif, yaitu menarik suatu kesimpulan dari data yang sifatnya umum ke khusus untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran sehingga memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti.

C. Pembahasan

Bentuk tanggung jawab PT. Pos terhadap resiko yang terjadi, Pihak pos terlebih dulu melihat apakah pihak pengirim ataupun penerima menuntut ganti rugi ataukah tidak. Pihak pos juga menghunungi pengirim dan penerima terlebih dahulu apabila ada barang yang rusak, setelah adanya tuntutan untuk ganti rugi, barulah pihak pos mengganti kerugian tersebut. Apabila pihak penerima dan pengirim tidak keberatan atas kerusakannya dan tidak meminta ganti, maka pihak pos tidak perlu mengganti kerugiannya. Pihak pos juga melihat tingkat kerusakannya terlebih

⁴Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktik*, Sinar Grafika, Jakarta, hal.16

⁵ Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, *Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Cet. IV, Gahlia Indonesia, Jakarta, hal.47

dahulu. Pihak pos juga akan melihat nilai pasaran terhadap barang yang rusak tersebut sebelum mengganti.⁶

Namun, PT. Pos Indonesia (Persero) tidak bertanggung jawab dan tidak memberikan ganti rugi atas kiriman yang diakibatkan oleh:⁷

1. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan unsur kesengajaan oleh pengirim.
2. Isi kiriman yang tidak sesuai dengan pernyataan tertulis pada bukti terima kiriman.
3. 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 : hand phone, kamera, radio/tape, dan lain-lain yang sejenis.
4. Kerugian atau kerusakan sebagai akibat oksidasi, kontaminasi polusi, dan reaksi nuklir.
5. Kerugian atau kerusakan sebagai akibat *force majeure* seperti bencana alam, perang, huru-hura, aksi melawan pemerintah, pemberontakan, perebutan

kekuasaan atau penyitaan oleh penguasa setempat.

6. Kerugian yang tidak langsung atau untuk keuntungan yang tidak jadi diperoleh, yang disebabkan oleh kekeliruan dalam penyelenggaraan pos.
7. 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.

Dalam hal PT. Pos Indonesia tidak atau belum melaksanakan kewajibannya untuk menyampaikan paket barang sesuai waktu yang diperjanjikan dan mengingat bahwa pengiriman barang tersebut adalah suatu perjanjian pengangkutan, maka tindakan dari PT. Pos Indonesia yang tidak menyampaikan paket barang tersebut sesuai waktu yang diperjanjikan dalam Bukti Tanda Terima Pengiriman Barang dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan ingkar/cidera janji atau yang dikenal dengan istilah wanprestasi.

Wanprestasi dengan alasan tidak adanya keadaan memaksa (*force majeure*) yang menyebabkan PT. Pos Indonesia tidak dapat melaksanakan kewajibannya, maka sebagai pemilik barang mempunyai hak untuk menggugat ganti rugi PT. Pos Indonesia (secara perdata) atas tidak atau belum dikirimkannya paket barang, dengan terlebih

⁶Wawancara dengan Ida Made Budiksa tanggal 20 November 2019

⁷Wawancara dengan Ida Made Budiksa tanggal 20 November 2019

dahulu memperingatkan PT. Pos Indonesia secara hukum melalui peringatan secara tertulis (somasi) sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1238 KUH Perdata yang berbunyi: *“Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang akan harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.”*

Namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penyusun mengenai penyelesaian jika terjadi suatu permasalahan hukum antara PT. Pos Indonesia dengan konsumen sejauh ini belum terdapat kasus yang di selesaikan sampai tingkat pengadilan. Disamping biaya, juga selama kedua belah pihak setuju diselesaikan secara baik-baik, tidak perlu membawa ke tingkat pengadilan.⁸

D. Simpulan dan Saran

Hasil dari penelitian ini adalah : (1) Tanggung jawab hukum PT. Pos Indonesia Cabang Bali apabila barang konsumen tidak sampai pada tujuan dengan cara ganti rugi sesuai dengan tingkat kerusakannya serta menilai pasaran terhadap barang yang rusak tersebut sebelum mengganti namun penggantian tersebut dilakukan dengan

syarat pihak yang merasa dirugikan menuntut ganti rugi karena apabila pihak penerima tidak keberatan atas kerusakannya dan tidak meminta ganti, maka pihak pos tidak perlu mengganti kerugiannya. (2) Proses penyelesaian sengketa yang dilakukan antara PT. Pos Indonesia Cabang Bali dengan konsumen ketika barang tidak sampai pada tujuan dilakukan dengan cara menggugat ganti rugi PT. Pos Indonesia (secara perdata) atas tidak atau belum dikirimkannya paket barang, dengan terlebih dahulu memperingatkan PT. Pos Indonesia secara hukum melalui peringatan secara tertulis (somasi). Namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, sejauh ini belum terdapat kasus yang di selesaikan sampai tingkat pengadilan.

Saran yang dapat diberikan penyusun adalah : (1) Kepada PT. Pos Indonesia agar sebaiknya lebih berhati-hati lagi dalam mengirim barang yang dititipkan untuk disampaikan kepada tujuannya supaya tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. (2) Kepada konsumen yang ingin menuntut ganti rugi agar terlebih dahulu memastikan dengan benar bahwa barang yang dimiliki memang musnah atau tidak sampai tujuan agar pihak Pos juga cepat menyelesaikan permasalahan tersebut.

⁸Wawancara dengan Ida Made Budiksa tanggal 20 November 2019

Daftar Pustaka

Buku

Eka Putra, Deni, 2011, *Perlindungan Hukum*

Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Surat dan Barang Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Andalas, Padang.

Hanitijo Soemitro, Ronny, 1990, *Metodologi*

Penelitian Hukum dan Jurimetri, Cet. IV, Gahlia Indonesia, Jakarta.

Waluyo, Bambang, 2002, *Penelitian Hukum*

Dalam Praktik, Sinar Grafika, Jakarta.

Internet

<http://posindonesia.com.id>