

**TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA PADANG
TERHADAP WANPRESTASI DALAM LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG**

EXECUTIVE SUMMARY

Diajukan Sebagai Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



DISUSUN OLEH :

DINDA RAMADHINA

2010012111277

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2024

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

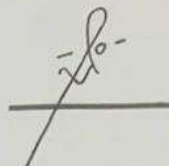
No. Reg : 601/Pdt/02/II-2024

Nama : Dinda Ramadhina
NPM : 2010012111277
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero)
Cabang Kota Padang Terhadap Wanprestasi
dalam Layanan Jasa Pengiriman Barang

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing untuk di *upload* ke
website.

Adri, S.H., M.H

(Pembimbing)



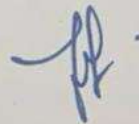
Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata



(Dr. Sanidjar Pebrihariati, R., S.H., M.H)



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H)

TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA PADANG TERHADAP WANPRESTASI DALAM LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG

Dinda Ramadhina¹, Adri¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email : dramadhina012@gmail.com

ABSTRAK

The responsibility of PT Pos Indonesia (Persero) branch of Padang City against default in goods delivery services is certainly a consideration for people who want to use goods transportation services. The formulation of the problems in this study are: (1) What are the forms of default in the delivery of goods carried out by PT Pos Indonesia (Persero) Padang City branch against consumers? (2) How is the regulation of responsibility and implementation of responsibility for the default in the delivery of goods carried out by PT Pos Indonesia (Persero) Padang City branch against consumers? (3) How are the obstacles and settlement efforts for the default in the delivery of goods carried out by PT Pos Indonesia (Persero) Padang City branch against consumers?. This study uses sociological juridical research. The results of this study are: (1) Forms of default of delivery of goods carried out by PT Pos Indonesia (Persero) Padang City branch against consumers (2) Responsibility arrangements and implementation of responsibility for the default of delivery of goods carried out by PT Pos Indonesia (Persero) Padang City branch against consumers (3) Obstacles and settlement efforts for the default of delivery of goods carried out by PT Pos Indonesia (Persero) Padang City branch against consumers. The findings of this study will explain the legal relationship arising from the transportation agreement and the obligations of PT Pos Indonesia as a provider of goods delivery services.

Keywords : *Responsibility, PT Pos Indonesia, Services*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia dalam era globalisasi membawa dampak yang cukup pesat di berbagai bidang, termasuk bidang perekonomian. Globalisasi juga menyebabkan tingginya tingkat kebutuhan manusia, salah satunya kebutuhan untuk mengirim barang dari satu tempat ke tempat lain. Melihat adanya kesempatan, para pelaku usaha memanfaatkan peluang usaha pada sektor jasa pengiriman barang. Di Indonesia terdapat sangat banyak jasa pengiriman barang, salah satunya yaitu PT. Pos Indonesia. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang merupakan badan usaha besar yang bergerak pada sektor pelayanan lalu lintas berita, uang, bahkan barang.

Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 Tentang Pos menyatakan penyelenggara Pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang

kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman. Undang-Undang ini menegaskan kepada konsumen bahwa mereka juga tidak dapat serta merta meminta ganti rugi apabila informasi yang diberikan kepada penyelenggara Pos tidak sesuai dengan barang kiriman yang dibawa oleh PT. Pos Indonesia.

Kewajiban PT. Pos Indonesia dalam hal penggantian kerugian dicantumkan di dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 Tentang Pos. Kasus wanprestasi yang diadakan kepada PT. Pos Indonesia selama bulan Agustus hingga September 2023 adalah sebanyak 235 pengaduan, yang mana kasus tersebut merupakan kasus keterlambatan pengiriman barang.¹ Berdasarkan jumlah kasus yang telah Penulis temukan dari hasil riset, Penulis tertarik untuk mencari informasi

¹ Pos Indonesia, *Customer Service*, 25 Oktober 2023, <http://posindonesia.com.id/>

relevan yang lebih rinci yang berkaitan dengan apa saja bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang dalam hal pengangkutan barang dan bentuk tanggung jawab terhadap terjadinya wanprestasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul: **“TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA PADANG TERHADAP WANPRESTASI DALAM LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apa sajakah bentuk wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang terhadap konsumen?
2. Bagaimana pengaturan tanggung jawab dan pelaksanaan tanggung jawab atas terjadinya wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang terhadap konsumen?
3. Bagaimana kendala dan upaya penyelesaian atas terjadinya wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang terhadap konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang terhadap konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaturan tanggung jawab dan pelaksanaan tanggung jawab atas terjadinya wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang terhadap konsumen.
3. Untuk mengetahui kendala dan upaya penyelesaian atas terjadinya wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang terhadap konsumen.

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum sosiologis/empiris

2. Sumber Data

Sumber data terdiri dari sumber Data Primer dan Sekunder

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan Studi Dokumen dan Wawancara

4. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data menggunakan Analisa Kualitatif

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Wanprestasi Pengiriman Barang yang Dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Padang Terhadap Konsumen

Dalam praktik pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia tentu tidak selamanya berjalan dengan lancar, terkadang juga dihadapkan dengan berbagai kendala atau permasalahan. Faktor yang cenderung mengakibatkan terhalangnya pengangkutan atau pengiriman barang adalah karena kelalaian (wanprestasi), bencana alam maupun karena *force majeure*.

Dalam hal ini, peneliti mewawancarai perwakilan *customer service* Pos Indonesia mengenai wanprestasi pengiriman barang yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang berdasarkan temuan penyelidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu mengumpulkan jumlah keluhan konsumen, akan tetapi data lainnya tidak dapat diperoleh secara rinci dikarenakan menyangkut kerahasiaan dan keamanan data konsumen. *Customer Service* PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang selama Januari 2024 hanya memperoleh pengaduan mengenai keluhan keterlambatan pengiriman barang, yakni waktu pengiriman barang yang melampaui SWP

(Standar Waktu Pengiriman) Kiriman Kurir dan Logistik yang mana sudah ditetapkan oleh perusahaan.

B. Pengaturan Tanggung Jawab dan Pelaksanaan Tanggung Jawab atas Terjadinya Wanprestasi Pengiriman Barang yang Dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Padang Terhadap Konsumen

1. Pengaturan Tanggung Jawab atas Terjadinya Wanprestasi Pengiriman Barang yang Dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Padang Terhadap Konsumen
PT. Pos Indonesia sebagai penyedia jasa pengiriman tentu memiliki tanggung jawab jika terjadi wanprestasi terhadap konsumen sebagai penerima jasa. Tanggung jawab yang dimaksud adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh PT. Pos Indonesia (Persero) untuk menjamin keamanan penumpang atau barang yang diangkut. Oleh karena itu, segala kerusakan yang diakibatkan oleh ketidaksesuaian pengiriman barang harus diganti sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pos menetapkan ganti rugi yang diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dan Penyelenggara Pos.
2. Pelaksanaan Tanggung Jawab atas Terjadinya Wanprestasi Pengiriman Barang yang Dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Padang Terhadap Konsumen
Ganti rugi adalah upaya untuk pelaksanaan tanggung jawab atas terjadinya ketidaksesuaian perjanjian pengiriman barang. Pelaksanaan tanggung jawab atas terjadinya wanprestasi pengiriman barang oleh PT. Pos Indonesia terhadap pelanggan dapat melibatkan beberapa langkah dan upaya. Berikut adalah beberapa upaya yang dapat dilakukan²:
 - a) Hubungi layanan pelanggan.
 - b) *Customer service* akan mengecek nomor resi kiriman barang.

² Wawancara dengan Kak Novri, Staff Bagian Customer Service PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang, Tanggal 18 Januari 2023 Pukul 11.00 WIB

- c) Penentuan keterlambatan barang kiriman terjadi selambat-lambatnya 45 hari setelah kantor pos menyatakan barang hilang.
- d) Klaim ganti rugi dapat dituntut oleh si pengirim atau kuasanya jika melampirkan surat-surat yang dibutuhkan.
- e) PT. Pos Indonesia (Persero) akan mengganti biaya pengiriman barang yang hilang dengan melampirkan resi pengiriman asli.
- f) Surat penetapan kiriman hilang akan dikeluarkan oleh kepala kantor pos.
- g) Setelah pengirim mengajukan klaim ganti rugi, PT. Pos Indonesia (Persero) akan membayarkan ganti rugi selambat-lambatnya dalam waktu enam hari kerja.

C. Kendala dan Upaya Penyelesaian atas Terjadinya Wanprestasi Pengiriman Barang yang Dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Padang Terhadap Konsumen

1. Kendala atas Terjadinya Wanprestasi Pengiriman Barang yang Dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Padang Terhadap Konsumen
Kendala terhadap wanprestasi pengiriman barang oleh PT. Pos Indonesia (Persero) terhadap konsumen dapat bervariasi tergantung pada sifat dan tingkat masalah yang muncul. Berikut adalah beberapa kendalanya³:
 - a) Keterlambatan pengiriman, adalah terlampauinya standar waktu pengiriman barang dari lokasi awal barang dikirim ke lokasi terakhir atau tempat tujuan barang tersebut.
 - b) Kerusakan barang.
 - c) Kehilangan Barang, Selain salah alamat, barang hilang juga merupakan masalah dalam ekspedisi. Jika barang hilang, maka akan sangat kecil kemungkinan barang akan sampai ke alamat tujuan

³ Wawancara dengan Kak Novri, Staff Bagian Customer Service PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang, Tanggal 18 Januari 2023 Pukul 12.00 WIB

2. Upaya atas Terjadinya Wanprestasi Pengiriman Barang yang Dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Padang Terhadap Konsumen

Upaya penyelesaian terhadap wanprestasi pengiriman barang oleh PT. Pos Indonesia (Persero) terhadap konsumen dapat bervariasi tergantung pada sifat dan tingkat masalah yang muncul. Berikut adalah beberapa upaya yang dapat dilakukan:

- a) Pemantauan dan Pelacakan.
- b) Asuransi Pengiriman.
- c) Kompensasi dan Penggantian.
- d) Peningkatan Layanan Pelanggan.
- e) Peningkatan Proses Internal.
- f) Pemahaman Hak dan Kewajiban.
- g) Komitmen Terhadap Kualitas Layanan.

IV. PENUTUP

A. SIMPULAN

1. Bentuk Wanprestasi yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang selama Januari 2024 hanya mengenai keterlambatan pengiriman barang, yakni waktu pengiriman barang melampaui Standar Waktu Pengiriman Kiriman Kurir dan Logistik yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.
2. Tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) yang diberikan kepada konsumen atas terjadinya wanprestasi pengiriman barang telah diatur dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.
3. Terhadap kendala yang dialami berupa keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, dan hilangnya barang kiriman dapat diatasi dengan melakukan pemantauan, menawarkan asuransi, meningkat layanan kepada pelanggan, serta memahami hak dan kewajiban.

B. SARAN

1. Untuk mengurangi kasus wanprestasi dari tahun ke tahun, sebagai perusahaan dengan layanan jasa pengangkutan barang, PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan lebih memperhatikan

aspek keselamatan, keakuratan waktu pengiriman, dan keamanan barang yang sampai pada tujuan.

2. Berdasarkan tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) yang tercantum dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, pihak yang mengalami kerugian pada saat pengiriman barang dapat menuntut ganti rugi kepada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang.
3. PT. Pos Indonesia (Persero) perlu melakukan pemantauan, menawarkan asuransi, meningkat layanan kepada pelanggan, serta memahami hak dan kewajibannya sebagai upaya penyelesaian atas terjadinya wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Padang terhadap konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Abdul Atsar dan Rani Apriani, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1, Budi Utama, Yogyakarta.

Eka Astri Mariesa, 2013, *Panduan Praktis Membuat Surat-Surat Bisnis*, Visi Media, Jakarta.

H.M.N Purwosutjipto, 2019, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 3, PT. Djambatan, Jakarta

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos

C. Sumber Lainnya

Fajar Bayu Setiawan, dkk, 'Kedudukan Kontrak Sewa Rahim dalam Hukum Positif Indonesia', *Private Law*, ed. 1, Maret-Juni 2013, hal 70.

Henry Aspan, dkk, 'Perjanjian Pengangkutan Barang *Loose Cargo* pada Perusahaan Kapal Bongkar Muat', *Soumatara Law Review*, Vol. 2, No. 2, 2019, hal 325.

Pos Indonesia, *Customer Service*, 25 Oktober 2023, <http://posindonesia.com.id/>

Pos Indonesia, *Sejarah Pos*, 23 Oktober 2023, <http://posindonesia.com.id/>

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Bapak Adri, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembimbing yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik, juga kepada:

1. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati, R., S.H., M.H.
2. Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Bapak Hendriko Arizal S.H., M.H.
3. Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Ibu Dr. Yofiza Media S.H., M.H.
4. Kepada para pihak yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu.