

**PERTANGGUNGJAWABAN PT. POS INDONESIA ATAS KLAIM
TERHADAP PENGIRIMAN PAKET BARANG DI KANTOR POS
KOTA SURAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna

Mencapai Derajat Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Oleh:

TEGUH ARIFIN
C 100 090 080

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Naskah Publikasi ini telah diterima dan disahkan oleh
Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pembimbing I



Shalman Al-Farizi, S.H., M.Kn.

Pembimbing II



Inayah, S.H., M.H.

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Natangsa Surbakti, S.H, M.H

**PERTANGGUNGJAWABAN PT. POS INDONESIA ATAS KLAIM
TERHADAP PENGIRIMAN PAKET BARANG DI KANTOR POS
KOTA SURAKARTA
TEGUH ARIFIN
C 100090080
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015
Arifinteguh40@yahoo.com**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mendeskripsikan bentuk perjanjian pengangkutan paket barang yang dilaksanakan di PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta; (2) mendeskripsikan bentuk tanggung jawab penyelesaian klaim dan ganti kerugian yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta kepada pengguna jasa pengiriman paket barang. Penelitian ini termasuk jenis penelitian yuridis empiris yaitu suatu pendekatan yang mengacu pada peraturan-peraturan tertulis untuk kemudian dilihat bagaimana implementasinya di lapangan. Penelitian dilaksanakan di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Surakarta. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Bentuk perjanjian pengiriman paket barang antara pengirim paket dengan PT. Pos Indonesia dituangkan dalam bentuk formulir yang diisi oleh petugas pos dan ditandatangani oleh pengirim. PT. Pos mengikatkan diri untuk mengantarkan paket milik si pengirim sedangkan pengirim sendiri mengikatkan dirinya untuk membayar ongkos kiriman sesuai tarif yang ditetapkan PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta; (2) Bentuk tanggung jawab penyelesaian klaim dan ganti kerugian yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta kepada pengguna jasa pengiriman paket barang adalah memberikan ganti rugi apabila terjadi: kehilangan kiriman; kerusakan isi paket; keterlambatan kiriman; atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Kata Kunci: Paket Barang, Tanggung Jawab, Klaim

ABSTRACT

The purpose of this study was to: (1) describe the shape of the transport agreement package goods held in PT. Pos Indonesia Surakarta Branch; (2) describe the form of responsibility and compensation claims settlement provided by PT. Pos Indonesia Surakarta Branch to users of shipping services goods. This research includes empirical juridical ie an approach which refers to the rules written to then see how the implementation on the ground. The research was conducted at PT. Pos Indonesia Branch of Surakarta. Data were analyzed using qualitative analysis. The results showed that: (1) The shape of the goods package delivery agreement between the sender of the packet with PT. Pos Indonesia poured in a form that is filled out by the postal clerk and signed by the sender. PT. Heading bind themselves to deliver the packets belonging to the sender while the sender itself bound themselves to pay for the shipment in accordance rates set by PT. Pos Indonesia Surakarta Branch; (2) The form of responsibility and compensation claims settlement provided by PT. Pos Indonesia Surakarta Branch to users of shipping services of goods is to provide compensation in the event of: loss of shipment; damage to the contents of the package; delay in shipment; or mismatch between the goods delivered and received.

Keywords: Accountability, Package, Claims

PENDAHULUAN

Jasa pengiriman paket dewasa ini sudah menjadi salah satu kebutuhan hidup. Jasa pengiriman paket dibutuhkan oleh perusahaan, distributor, toko, para wiraswastawan, dan pribadi yang mengirim barang dari tempat yang satu ke tempat yang lain. Sekarang ini banyak bermunculan jasa pengiriman barang swasta, sedangkan jasa pengiriman pemerintah dari dahulu sampai sekarang hanya satu, yaitu PT. Pos Indonesia (Persero). Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, dijelaskan bahwa: Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum.

Pasal di atas menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos merupakan perwujudan dari fungsi pengangkutan, yaitu memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lainnya, dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai antar bangsa penyelenggaraan pos diarahkan untuk menunjang pembangunan dengan mempererat pelayanan yang sebaik mungkin bagi masyarakat di seluruh tanah air dan mempererat kerja sama dalam hubungan antar bangsa.¹

Tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) melalui jajarannya melaksanakan kewajiban untuk mengantarkan paket barang, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun kadangkala tetap saja ada pelaksanaan pelayanan pos yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan sehingga pengiriman paket pos berakibat terhadap timbulnya kerugian-kerugian

¹ H.M.N. Purwosutjipto, 1994, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Penerbit Djambatan. Hal. 2

tertentu bagi pengguna jasa pos, seperti paket yang dikirimkan mengalami keterlambatan sampai ke tujuan atau barang yang dikirimkan mengalami kerusakan yang sebelumnya pada saat dikirim kondisi barang masih bagus dan pada saat sampai di tujuan berbeda keadaannya atau bahkan bisa saja terjadi paket barang kiriman tidak sampai ke tujuan alamat penerima karena paket barang hilang atau musnah.

Biasanya permasalahan di atas terjadi karena kesalahan dan/atau kelalaian baik penyelenggara pos atau sumber daya manusianya (pegawai-pegawainya) maupun pengguna jasa pos itu sendiri. Hal ini membuat pengguna jasa paket PT. Pos Indonesia (Persero) dirugikan karena paket barang yang terlambat, tidak sampai, rusak, atau hilang. Pemerintah telah mengantisipasi permasalahan ini dengan mengaturnya pada Pasal 28 Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos bahwa: Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman dan Ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Perjanjian pengangkutan barang memang harus dilaksanakan dengan itikad baik bagi para pihak. Apabila karena kelalaian pihak yang wajib melakukan prestasi telah melakukan wanprestasi ini mempunyai akibat hukum. Salah satu bentuk wanprestasi dalam bidang pengiriman paket pos adalah seperti hilang atau rusak. Selain wanprestasi, masalah resiko sering juga terjadi dalam suatu perjanjian. Persoalan resiko ini sering berpokok pangkal pada terjadinya suatu peristiwa di luar kesalahan salah satu pihak yang mengadakan perjanjian. Setiap terjadinya wanprestasi dan resiko tentu akan menyebabkan timbulnya kerugian, sehingga pihak yang dirugikan tentu akan melakukan klaim.

Pembahasan dan perumusan masalah yang hendak penulis bahas agar pembahasannya tidak terlalu luas dan menyimpang, yaitu *pertama*, Untuk mendeskripsikan bentuk perjanjian pengangkutan paket barang yang dilaksanakan di PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta, *Kedua*, Bagaimanakah bentuk tanggung jawab penyelesaian klaim dan ganti kerugian yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta kepada pengguna jasa pengiriman paket barang?. Tujuan penelitian: (a) Untuk mendeskripsikan bentuk perjanjian pengangkutan paket barang yang dilaksanakan di PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta. (b) Untuk mendeskripsikan bentuk tanggung jawab penyelesaian klaim dan ganti kerugian yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta kepada pengguna jasa pengiriman paket barang.

Manfaat penelitian: pertama, manfaat teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi ilmu pengetahuan khususnya untuk menambah wawasan bagi kalangan akademik tentang perlindungan konsumen dalam kaitannya dengan penggunaan jasa paket barang di PT. Pos Indonesia.

Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini ialah: pertama, jenis penelitian yang digunakan sesuai dengan pokok masalah yang akan diteliti adalah penelitian hukum yuridis empiris. Yuridis empiris adalah pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian data primer di lapangan. *Kedua*, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif analitis, yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya. Deskriptif analitis karena hal

ini diharapkan mampu memberikan gambaran secara rinci, analitis digunakan untuk melakukan analisis terhadap bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta atas penyelesaian klaim pengguna jasa pengiriman paket barang. Untuk kepentingan penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Surakarta.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskripsi-analitis, yaitu menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris atau sosiologis. Pendekatan secara yuridis dalam penelitian ini dilakukan dengan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam praktek di lapangan, dengan membandingkan dan meninjau menurut peraturan yang berlaku dan menjelaskan realitas empirik di masyarakat.

Lokasi penelitian di PT. Pos Indonesia Cabang Kota Surakarta. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung di lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Metode analisis data menggunakan analisis data kualitatif. Tiga komponen utama analisis kualitatif adalah: (1) reduksi data, (2) sajian data, (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tiga komponen tersebut terlibat dalam proses dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis.

HASIL PENELITIAN

Bentuk Perjanjian Pengangkutan Paket Barang yang Dilaksanakan di PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta

Perjanjian pengiriman paket barang hingga pengajuan ganti rugi di PT. Pos Indonesia telah dituangkan dalam bentuk formulir pengiriman paket barang. Perjanjian yang ditetapkan sepihak oleh PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta ini dituangkan dalam bentuk formulir yang akan diisi oleh petugas pos dan ditandatangani oleh pengirim.

Saat paket diterima oleh petugas Pos Express, maka timbulah perjanjian antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta, dimana PT. Pos mengikatkan diri untuk mengantarkan paket milik si pengirim sedangkan pengirim sendiri mengikatkan dirinya untuk membayar ongkos kiriman sesuai tarif yang ditetapkan PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta. Subekti yang berpendapat bahwa “Jika seseorang telah menyanggupi untuk melakukan sesuatu atau berbuat sesuatu, maka ia harus bertanggungjawab terhadap apa yang telah disanggupinya.”²

Saat pengirim setuju dan membayar, maka pihak pos sudah menyatakan kesanggupannya, maka selanjutnya akan menimbulkan hubungan hukum antara kedua belah pihak yaitu PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta dengan pengguna jasa. Adanya hubungan hukum ini akan berakibat pada timbulnya hak dan kewajiban masing-masing pihak. PT. Pos Indonesia wajib mengantarkan paket pos dengan selamat sampai ke tempat tujuan yang dimintakan pengirim dengan tepat waktu. Sementara konsumen pengguna jasa paket barang mempunyai beberapa hak penting yang harus didapatkan yaitu mendapatkan pelayanan yang

² Subekti, 1992, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : Penerbit Alumni, hal. 58.

baik dari PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta. Selain itu juga mencakup hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai layanan jasa Pos Express.

Jasa pengiriman paket barang yang dilaksanakan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta adalah bagian dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun karena keterbatasan armada dan jangkauan, maka PT. Pos Indonesia bekerja sama dengan perusahaan ekspedisi, perusahaan pelayaran, maupun perusahaan penerbangan yang didapat disebut sebagai pihak pengangkut. Menurut HMN Purwosuthipto, pengangkut adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat.³

Kerja sama antara PT. Pos Indonesia dengan perusahaan pengangkutan udara (kargo) diwujudkan dalam suatu bentuk perjanjian PT Pos-Garuda NO. 4183/DIR.OPRATLOG/1010-DS/PER/GF-3573/2010. Perjanjian ini termasuk dalam kategori perjanjian pengangkutan udara. Menurut Suherman, perjanjian pengangkutan udara adalah suatu perjanjian antara pengangkut dengan pihak pengirim barang untuk mengangkut barang atau penumpang dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau prestasi lain. Dalam arti yang lebih luas, perjanjian angkutan udara dapat merupakan sebagian dari suatu perjanjian pemberian jasa dengan pesawat udara.⁴

Pihak pengangkut berkewajiban untuk melengkapi dokumen atas barang yang dikirimkannya dalam surat muatan udara. Selanjutnya pihak pengangkut wajib menyimpan barang-barang tersebut di tempat yang sesuai atas tanggungan

³ HMN. Purwosutjipto, *Op.Cit*, hal 4

⁴ E. Suherman, 1979, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan*, Bandung. Offset Alumni. Hal 87

dari penerima barang dan segera memberitahukan kepada penerima barang bahwa barang sudah datang.⁵

Terkait dengan tanggung jawab pengangkutan udara, hal ini telah diatur dalam Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, khususnya Pasal 145 yang menyatakan bahwa "Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim kargo karena kargo yang dikirim hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama kargo berada dalam pengawasan pengangkut."

Tanggung jawab dalam pengangkutan barang menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga yang berarti bahwa tanggung jawab pengangkut dapat dihindarkan bila pengangkut dapat membuktikan pihaknya tidak bersalah. Hal ini sesuai dengan Pasal 91 KUHD yang menyatakan bahwa pengangkut menanggung segala kerugian yang terjadi kecuali pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut diakibatkan karena cacat pada barang itu sendiri, keadaan yang memaksa, atau karena kesalahan atau kealpaan si pengirim atau ekspediter.

Bentuk Tanggung Jawab Penyelesaian Klaim dan Ganti Kerugian Yang Diberikan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta kepada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Barang

Ganti kerugian yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia cabang Surakarta sesuai dengan ketentuan yang dinyatakan dalam Undang-Undang Pos, pengguna jasa Pos Express berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi: kehilangan kiriman; kerusakan isi paket; keterlambatan kiriman; atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima. Ada beberapa faktor penyebab yang

⁵ H.K. Martono dan Agus Pramono, 2005, *Hukum Udara Perdata, Internasional dan Nasional*, Jakarta, Radja Grafindo Persada, Hal 171-175.

dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa Pos Express ini antara lain: kerusakan paket barang yang disebabkan oleh pengepakan dan pemindahan, kerusakan pada saat pengangkutan, kerusakan atau keterlambatan paket barang akibat *force majeure*, keterlambatan paket pos yang dikirimkan ke tempat tujuan, dan kehilangan paket pos.

PT. Pos Indonesia dalam menyelesaikan klaim pengirim adalah dengan proses sebagai berikut: menerima klaim pengirim, melakukan penelusuran dokumen dan paket barang, meneruskan klaim pengirim ke bagian penyelesaian klaim, kemudian menyelesaikan klaim dengan perdamaian, ganti rugi ataupun pengadilan.

PENUTUP

Kesimpulan

(a) bentuk perjanjian pengiriman paket barang antara pengirim paket dengan PT. Pos Indonesia dituangkan dalam bentuk formulir yang diisi oleh petugas pos dan ditandatangani oleh pengirim. Formulir sudah disediakan oleh PT. Pos Indonesia, sehingga perjanjian pengiriman paket pos melalui jasa Pos Express adalah menggunakan perjanjian baku. Ketentuan-ketentuan yang sudah dibakukan ini dapat dilihat di bagian belakang tanda bukti pengiriman ataupun pada tanda bukti terima kiriman yang tertuang dalam point-point perjanjian.

Selanjutnya untuk memberikan pelayanan pengiriman paket barang, PT. Pos Indonesia bekerja sama dengan perusahaan pengangkutan udara kargo (PT. Garuda Indonesia) dan diwujudkan dalam suatu bentuk perjanjian pengangkutan udara, yaitu suatu perjanjian antara pengangkut dengan pihak pengirim barang

untuk mengangkut barang atau penumpang dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau prestasi lain.

Pengguna jasa Pos Express berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi: kehilangan kiriman; kerusakan isi paket; keterlambatan kiriman; atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima. Besarnya ganti rugi, sesuai dengan ketentuan yang sudah diatur dalam Undang-Undang Pos, apabila dalam hal paket kiriman yang dikirimkan tidak diasuransikan, maka ganti rugi yang diberikan PT. Pos yaitu dalam bentuk uang tunai berdasarkan ongkos kirim saja. Apabila paket tersebut sudah diasuransikan terlebih dahulu, maka ganti rugi yang diberikan berdasarkan nilai asuransi atas paket bersangkutan yang sudah dibayarkan preminya. (b) Tanggung jawab pihak pengangkut (PT. Garuda Indonesia) dalam pengangkutan barang adalah sesuai dengan perjanjian pengangkutan udara (kargo), yaitu suatu perjanjian antara pengangkut dengan pihak pengirim barang untuk mengangkut barang dengan pesawat udara dengan imbalan bayaran atau prestasi lain. Tanggung jawab pihak pengangkut telah diatur dalam Pasal 145 Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan yang menyatakan bahwa "Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim kargo karena kargo yang dikirim hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama kargo berada dalam pengawasan pengangkut

Saran

(a) pengirim paket sebaiknya membaca terlebih dahulu ketentuan-ketentuan yang ada dalam formulir atau meminta penjelasan kepada petugas pos mengenai ketentuan-ketentuan dalam perjanjian pengiriman paket barang. (b) PT. Pos Indonesia perlu memperbaiki dan memperbaharui ketentuan-ketentuan yang

ada dalam perjanjian baku sesuai dengan berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Setiap klaim dan permasalahan yang ada yang diajukan oleh pengirim paket hendaknya ditangani secara cepat, tepat, dan ditanggapi dengan baik agar pengirim paket terlalu lama menunggu penyelesaian klaim atau permasalahan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Suherman, E., 1979, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesaawat Udara dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan*, Bandung. Offset Alumni.

Agus Pramono, Martono, H.K., 2005, *Hukum Udara Perdata, Internasional dan Nasional*, Jakarta, Radja Grafindo Persada

Purwosutjipto, H.M.N., 1994, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Djambatan.

Abdul, Kadir Muhammad, 1994, *Hukum Pengangkutan Darat, laut dan Udara*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

Subekti, R, 1992, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : Penerbit Alumni

Perundang-undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*

Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang *Pos*