

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

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum*



Oleh :

**DINDA RAMADHINA**  
2010012111277

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2024**

**No. Reg: 601/PDT/02/II-2024**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dinda Ramadhina

NPM : 2010012111277

Program Kekhususan : Hukum Perdata

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah melakukan Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tesis/Skripsi) dengan Judul: **TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA PADANG TERHADAP WANPRESTASI DALAM LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG.** Karya Tulis ini akan saya ajukan kepada tim pengujian dalam Ujian Skripsi yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis 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 benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur yang dikategorikan sebagai melakukan perbuatan “penjiplakan karya ilmiah (plagiat)”.

Selanjutnya berkaitan dengan hal diatas, saya sanggup menerima sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan menyimpang dari pernyataan diatas.

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.

Padang, Februari 2024

Dinda Ramadhina

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**



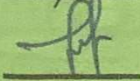
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA

**PENGESAHAN SKRIPSI**  
No. Reg : 601/Pdt/02/II-2024

Nama : Dinda Ramadhina  
NPM : 20100121110277  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero)  
Cabang Kota Padang Terhadap Wanprestasi  
dalam Layanan Jasa Pengiriman Barang


Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada  
Hari Kamis Tanggal Dua Puluh Dua Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua  
Puluh Empat dan dinyatakan LULUS

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

- |                                |                    |   |
|--------------------------------|--------------------|---|
| 1. Adri, S.H., M.H             | (Ketua/Pembimbing) |  |
| 2. Dr. (c) Suamperi, S.H., M.H | (Anggota Penguji)  |  |
| 3. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H | ((Anggota Penguji) |  |



Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta

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

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

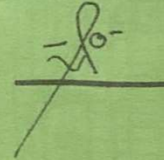
**PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**No. Reg : 601/Pdt/02/11-2024**

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 disetujui pada Hari **Selasa** Tanggal **Enam** Bulan **Februari** Tahun **Dua  
Ribu Dua Puluh Empat** untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji:

**Adri, S.H., M.H**

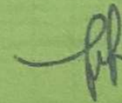
(Pembimbing)



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 Ramadhina<sup>1</sup>, Adri<sup>1</sup>**

**<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta**

**Email : [dramadhina012@gmail.com](mailto:dramadhina012@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Tanggung jawab PT. Pos Indonesia (persero) cabang Kota padang terhadap wanprestasi dalam layanan jasa pengiriman barang tentu menjadi pertimbangan bagi masyarakat yang ingin menggunakan jasa angkutan barang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (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?. Kajian ini menggunakan penelitian yuridis sosiologis. Hasil dari penelitian ini adalah : (1) Bentuk wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang terhadap konsumen (2) 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) Kendala dan upaya penyelesaian atas terjadinya wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang terhadap konsumen. Temuan penelitian ini akan menjelaskan hubungan hukum yang timbul dari perjanjian pengangkutan dan kewajiban PT. Pos Indonesia sebagai penyedia layanan jasa pengiriman barang.

**Kata kunci : Tanggung Jawab, PT. Pos Indonesia, Layanan Jasa**

## RESPONSIBILITY OF PT. POS INDONESIA (PERSERO) PADANG CITY BRANCH AGAINST DEFAULT IN GOODS DELIVERY SERVICES

Dinda Ramadhina<sup>1</sup>, Adri<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Legal Studies Program, Faculty of Law, Bung Hatta University

Email : [dramadhina012@gmail.com](mailto:dramadhina012@gmail.com)

### ABSTRACT

*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*

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan alat pikir kepada hambanya yaitu manusia, memberikan rahmat berupa kesehatan, kekuatan, kesempatan, kebahagiaan, dan nikmat yang sampai saat ini membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA PADANG TERHADAP WANPRESTASI DALAM LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG”**. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungannya kepada kita semua, sehingga kita selalu dirahmati dan diberkahi dengan ilmu yang tak terhingga dan bermanfaat.

Shalawat beriringan salam senantiasa tercurah kepada nabi kita, sang kekasih Allah SWT yaitu Nabi Muhammad SAW. sang suri tauladan bagi seluruh umat manusia. Semoga kita semua mendapatkan syafaat di akhirat nanti.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta. Penelitian ini dilakukan dalam rangka menggali dan mendalami bidang ilmu Hukum serta memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis sangat berterima kasih kepada Bapak **Adri S.H., M.H.** selaku pembimbing satu-satunya yang telah meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan dengan penuh perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
2. Bapak Hendriko Arizal S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Yofiza Media S.H., M.H selaku ketua bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Dr. Yofiza Media S.H., M.H & Bapak Suamperi S.H., M.H selaku penguji 1 dan 2 pada saat seminar proposal dan ujian komprehensif, yang telah memberikan koreksi terhadap skripsi penulis ini.
5. Bapak Dr. Desmal Fajri S.Ag., M.H. selaku Pembimbing Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, terimakasih atas ilmu yang diberikan kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak R. M. Zainuddin selaku Manajer Pelayanan *Outlet* dan Operasi Cabang KCU Padang 25000 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu selama melakukan penelitian.
9. Kak Nofri Illahi, selaku *staff customer service* di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis selama melakukan penelitian.
10. Kepada para konsumen yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu selama melakukan penelitian.

Kepada seluruh pihak yang ikut serta membantu selama perkuliahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis buat namanya satu persatu baik dari segi materil maupun moril, bimbingan, mendengarkan dan bertukar pikiran serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kesalahan atau kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran pembaca



sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca umumnya, dan khususnya bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang.

Padang, Februari 2024

Dinda Ramadhina

**Yang Teristimewa Kepada**

1. Terima kasih ku ucapkan untuk orang yang berjasa dalam kehidupan saya yaitu Papa saya Erman Bachtiar yang mengajari arti kehidupan dan mendo'a kan saya, memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dalam dunia perkuliahan dan Bunda Linda yang tak pernah berhenti memberi do'a, semangat, serta arahan kepada penulis sampai saat ini.
2. Terimakasih kepada Mami At dan Papi Armen yang juga turut memberikan doa'a, semangat, serta arahan kepada penulis sampai saat ini.
3. Terimakasih kepada sepupu-sepupu saya, yaitu: Uni Febby Hardianti yang telah membantu saya dalam memilah judul skripsi dan memberikan arahan; Mbak via yang telah membantu saya memudahkan akses melakukan penelitian; Nana Ochi yang selalu menasehati dan memotivasi; Uda Brian yang memberi semangat kepada saya; serta kak inke yang mengingatkan saya untuk tidak meninggalkan kewajiban-kewajiban dari Allah SWT.
4. Kepada keluarga besar saya yang selalu memberikan support kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.
5. Kepada Widia Gustina yang selalu mendengarkan keluh kesah saya, selalu memberikan saya semangat untuk mengerjakan skripsi, menemani selama melakukan penelitian dan mengerjakan segala hal terkait skripsi dan terimakasih telah mau direpotkan.
6. Kepada Nur Azizah yang membimbing penulis dalam penulisan skripsi dan selalu mau direpotkan.

7. Kepada teman seperjuangan Duto Fams : Afwan Fazri Zulkarnain, Farhan Kaesar Asyakur, Fariz Okfa Darmansyah, Fauzan Fadilla Efendi, Muhammad Hanif, Mutia Sandrina, Nur Azizah, dan Rahmatil Husna yang telah berjuang sampai detik ini.
8. Terima kasih khusus nya kepada diri sendiri yang telah menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu dan bersemangat dalam menjalani perkuliahan.

Semoga segala bantuan, kritik, saran, yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal baik, aamiin.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Metode Penelitian .....	5
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian .....	10
1. Pengertian Perjanjian.....	10
2. Syarat-Syarat Perjanjian .....	10
3. Syarat-Syarat Perjanjian .....	14
4. Akibat Hukum Perjanjian.....	15
5. Saat Lahirnya Perjanjian .....	15
6. Pembatalan dan Berakhirnya Perjanjian .....	17
B. Tinjauan Umum tentang Wanprestasi.....	19
1. Pengertian dan Timbulnya Wanprestasi.....	19
2. Bentuk-Bentuk Wanprestasi.....	20
3. Faktor Penyebab Wanprestasi .....	21
4. Akibat Hukum Wanprestasi .....	22
C. Tinjauan tentang Perjanjian Pengangkutan.....	22
1. Pengertian tentang Pengangkutan dan Perjanjian Pengangkutan.....	22
2. Konsep Pengangkutan dan Asas Hukum Pengangkutan.....	24
3. Subjek Hukum Pengangkutan .....	25

4. Jenis dan Dasar Hukum Pengangkutan .....	27
5. Tujuan Pengangkutan.....	28

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Bentuk Wanprestasi Pengiriman Barang yang Dilakukan Oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Padang Terhadap Konsumen.....	30
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.....	35
C. Kendala dan Upaya Penyelesaian atas Terjadinya Wanprestasi Pengiriman Barang yang Dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Padang Terhadap Konsumen .....	38

### **BAB IV PENUTUP**

A. Simpulan .....	49
B. Saran .....	50

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## **BAB 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 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos yang selanjutnya disebut Undang-Undang Pos mendefinisikan Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Seiring berjalannya waktu dan seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 4.800 Kantor pos, serta dilengkapi *electronic*

*mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi.<sup>1</sup>

PT. Pos Indonesia dalam menjalankan tugas tentunya selalu mengutamakan jasa layanan yang prima, menjalankan bisnis secara efisien dan terpercaya guna mendapatkan dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap PT. Pos Indonesia. Hal ini dapat dibuktikan dengan fakta bahwa sampai saat ini PT. Pos Indonesia masih beroperasi dengan menjalankan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, baik jasa pengiriman domestik maupun jasa pengiriman internasional yang didukung dengan tersedianya aplikasi *PosAja!* yang dapat memudahkan proses pengiriman barang ke tempat tujuan, penjemputan barang dari lokasi yang diinginkan, pengecekan lokasi barang yang dikirim, pembayaran secara *digital*, serta berbagai fitur layanan lainnya. Konsumen sudah tidak perlu bersusah payah datang ke kantor pos, cukup dengan menggunakan aplikasi di *smartphone*, maka dapat dilakukan berbagai macam transaksi. Namun, disisi lain hal ini juga tidak lepas dari tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap kepuasan konsumen. Bentuk dari tanggung jawab tersebut tentunya juga harus sesuai dengan apa yang sudah disepakati dan diperjanjikan antara kedua belah pihak, yakni masyarakat sebagai konsumen yang menghendaki pengiriman barang dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dan membayar sejumlah uang; dan PT. Pos Indonesia sebagai penyedia jasa bersedia untuk

---

<sup>1</sup> Pos Indonesia, *Sejarah Pos*, 23 Oktober 2023, <http://posindonesia.com.id/>

mengirimkan dan mengantarkan barang sesuai dengan jaminan barang akan sampai kepada konsumen tepat waktu serta dalam kondisi yang aman.

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.

Perjanjian pengangkutan merupakan kesepakatan saling menguntungkan di mana pihak yang melakukan pengangkutan berkomitmen untuk mengatur pengiriman barang dan/atau orang ke lokasi tujuan tertentu. Pihak lainnya (pengirim atau penerima, pengirim-pengirim, penumpang) diwajibkan untuk membayar biaya tertentu sebagai imbalan atas layanan pengangkutan tersebut.<sup>2</sup> Dalam praktik perjanjian pengiriman barang yang dilakukan antara konsumen dengan PT. Pos Indonesia tentu tidak selamanya berjalan lancar dan sesuai dengan yang diinginkan oleh para pihak. Dalam hal ini apabila PT. Pos Indonesia sebagai pelaku pengangkutan barang melakukan hal di luar ketentuan perjanjian berarti sudah melakukan wanprestasi. Wanprestasi dapat terjadi secara tidak disengaja maupun disengaja. Bentuk wanprestasi yang terjadi dapat berupa keterlambatan pengiriman barang, cacat atau terjadi

---

<sup>2</sup> Sution Usman Adji, dkk., 2011, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm 6.



kerusakan pada barang hingga hilangnya barang. Kewajiban PT. Pos Indonesia dalam hal penggantian kerugian dicantumkan di dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 Tentang Pos. Kasus wanprestasi yang diadukan kepada PT. Pos Indonesia selama bulan Agustus hingga September 2023 adalah sebanyak 235 pengaduan, yang mana kasus tersebut merupakan kasus keterlambatan pengiriman barang.<sup>3</sup> Berdasarkan jumlah kasus yang telah Penulis temukan dari hasil riset, Penulis tertarik untuk mencari informasi 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. Maka dari itu, berdasarkan latar belakang masalah inilah Penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti tentang **“TANGGUNG JAWAB PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA PADANG TERHADAP WANPRESTASI DALAM LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apa sajakah bentuk wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang terhadap konsumen?

---

<sup>3</sup> Pos Indonesia, *Customer Service*, 25 Oktober 2023, <http://posindonesia.com.id/>

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**

Adapun Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

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.

### **D. Metode Penelitian**

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis (*socio-legal research*) dan disebut juga dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan masyarakat.

Penelitian sosial tentang hukum atau yang disebut sebagai *socio-legal research* merupakan bagian dari penelitian hukum, meski ada juga yang mengatakan bahwa penelitian sosial tentang hukum bukan merupakan penelitian hukum. Hal itu disebabkan karena baik penelitian yang bersifat *socio-legal* maupun penelitian hukum mempunyai objek yang sama, yaitu hukum. Bedanya, penelitian yang bersifat *socio-legal* hanya menempatkan hukum sebagai gejala sosial. Dalam hal demikian, hukum dipandang dari segi luarnya saja. Dalam penelitian *socio-legal* hukum selalu dikaitkan dengan masalah sosial.<sup>4</sup>

## 2. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data primer dan data sekunder yaitu:

### a. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan, atau hukum sebagai pencerminan dari kehidupan masyarakat itu sendiri, abstraksi-abtraksi terhadap tingkah laku-tingkah laku yang benar-

---

<sup>4</sup> Suratman dan Philips Dillah, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakanke-4, Cv Alfabeta, Bandung, hlm. 88.

benar terjadi, mencari keterangan-keterangan empiris (*empirical-regularities*).<sup>5</sup> Perolehan data primer dalam penelitian ini didapat melalui pengamatan ke lapangan dan wawancara dengan Kak Novri selaku *staff* bagian *customer service*.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan.<sup>6</sup> yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum yang terdiri atas undang-undang, buku-buku literatur, jurnal-jurnal hukum, dan situs bacaan di internet yang berkaitan dengan penelitian. Data Sekunder tersebut meliputi :

a. Bahan hukum primer yang terdiri dari :

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos.

b. Bahan hukum sekunder yang terdiri dari :

- a) Buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian
- b) Dokumen
- c) Jurnal dan artikel

c. Data Tersier

Data tersier merupakan bahan hukum yang sifatnya sebagai pelengkap dan pembantu data primer serta data sekunder.

---

<sup>5</sup> Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPMM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm.23.

<sup>6</sup> Suratman dan Philips Dillah, *Op.cit*, hlm.106.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan data yang digunakan, adalah sebagai berikut:

- a. Studi Kepustakaan
- b. Studi dokumen merupakan bahan-bahan penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan melalui dokumen yang telah ada dan juga melalui data tertulis. Studi dokumen berdasarkan pada bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

Studi kepustakaan adalah data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari perundang-undangan, buku, dokumen resmi, publikasi dan hasil penelitian .<sup>7</sup>

- c. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara (peneliti) dengan informan dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).<sup>8</sup> Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan *staff* bagian *customer service* di Kantor Pos Indonesia Cabang Padang. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara terstruktur dan terbuka, yang mana pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber telah disusun terlebih dahulu oleh penulis. Namun tidak menutup kemungkinan jika nantinya penulis

---

<sup>7</sup> Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.107.

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm 59.

menanyakan pertanyaan baru diluar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya.