

**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



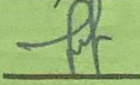
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

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

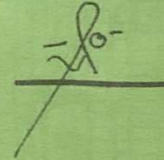
PERSETUJUAN SKRIPSI
No. Reg : 601/Pdt/02/11-2024

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)



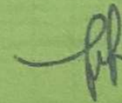
Mengetahui :

**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 Ramadhina¹, Adri¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email : 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 Ramadhina¹, Adri¹

¹Legal Studies Program, Faculty of Law, Bung Hatta University

Email : 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

ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Metode Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
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.¹

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

¹ 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.² 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

² 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.³ 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?

³ 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.⁴

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-

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

benar terjadi, mencari keterangan-keterangan empiris (*empirical-regularities*).⁵ 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.⁶ 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.

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

⁶ 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 .⁷

- 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).⁸ 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

⁷ Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.107.

⁸ *Ibid.*, hlm 59.

menanyakan pertanyaan baru diluar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, baik dalam masyarakat modern maupun primitif. Hal ini disebabkan karena perjanjian itu mengatur hubungan antara dua pihak atau lebih, yang akan menimbulkan hak dan kewajiban. Dalam masyarakat modern, bentuk perjanjian yang dibuat oleh mereka adalah tertulis, baik dalam bentuk :

- a. Akta di bawah tangan
- b. Akta autentik

Sementara itu, bentuk perjanjian yang dibuat masyarakat primitif adalah lisan. Secara gramatikal perjanjian atau *contract* dikonsepsikan sebagai persetujuan (tertulis atau dengan lisan) yang dibuat oleh dua pihak yang mana masing-masing bersepakat akan menaati apa yang tersebut dalam persetujuan.⁹

2. Syarat-Syarat Perjanjian

Dalam Pasal 1320, pembuat undang-undang memberikan patokan umum tentang bagaimana suatu perjanjian lahir. Di sana ditentukan perbuatan-perbuatan apa yang harus dilakukan oleh orang, agar para pihak

⁹ Salim HS, 2022, *Hukum Perjanjian di Luar KUH Perdata*, Reka Cipta, Bandung, hlm 19

bisa secara sah melahirkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi mereka atau pihak ketiga, yang – kalau perlu – dapat dimintakan bantuan pihak pengadilan dalam pemenuhannya. Syarat-syarat tersebut bisa meliputi baik orang-orangnya (subjeknya) maupun objeknya. Keempat syarat untuk sahnya perjanjian menurut pasal 1320 B.W adalah :

a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.

Syarat yang pertama sahnya perjanjian adalah adanya kesepakatan atau konsensus pada pihak. kesepakatan ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata. Yang dimaksud dengan kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu adalah pernyataan, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/diketahui orang lain. Ada lima cara terjadinya persesuaian pernyataan kehendak, yaitu dengan¹⁰ :

- 1) Bahasa yang sempurna dan tertulis.
- 2) Bahasa yang sempurna secara lisan.
- 3) Bahasa yang tidak sempurna asal dapat diterima oleh pihak lawan. Karena dalam kenyataannya seringkali seseorang menyampaikan dengan bahasa yang tidak sempurna tetapi dimengerti oleh pihak lawannya.
- 4) Bahasa isyarat asal dapat diterima oleh pihak lawannya.

¹⁰ *Ibid.*, hlm 38

5) Diam atau membisu tetapi asal dipahami atau diterima oleh pihak lawannya.

Pada dasarnya, cara yang paling banyak dilakukan oleh para pihak, yaitu dengan bahasa yang sempurna secara lisan dan secara tertulis. Tujuan pembuatan perjanjian secara tertulis adalah agar memberi kepastian hukum bagi para pihak dan sebagai alat bukti yang sempurna, di kala timbul sengketa di kemudian hari.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.

Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan wenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang ditentukan dalam undang-undang.

1) Suatu hal tertentu.

Di dalam berbagai literatur disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Prestasi terdiri dari perbuatan positif dan negatif. Prestasi juga terdiri dari memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu.

2) Suatu sebab yang halal.

Dalam Pasal 1320 KUH Perdata tidak dijelaskan pengertian *orzaak* (sebab yang halal). Di dalam Pasal 1337 KUH Perdata hanya disebutkan sebab yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.

Kata kausa yang dimaksudkan dalam hal perjanjian ini bukan berarti sesuatu yang menyebabkan seseorang membuat perjanjian, tetapi mengacu kepada isi dan tujuan perjanjian itu sendiri. Misalnya dalam perjanjian jual beli, isi dan tujuan atau kausanya adalah pihak yang satu menghendaki hak milik suatu barang, sedangkan pihak lainnya menghendaki uang¹¹ Hal-hal yang dimaksud dengan sebab yang halal dalam perjanjian, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a) Klausula yang halal, berarti isi dari perjanjian itu tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan undang-undang.¹²
- b) Sebab dikatakan palsu jika diadakan untuk menutupi sebab yang sebenarnya.

¹¹ R.M. Pangabean, 2010, 'Keabsahan Perjanjian dengan Klausul Baku', *Jurnal Hukum*, Vol. 17, No. 4, Oktober 2010, hal. 658.

¹² Fajar Bayu Setiawan, dkk, 'Kedudukan Kontrak Sewa Rahim dalam Hukum Positif Indonesia', *Private Law*, ed. 1, Maret-Juni 2013, hal 70.

- c) Sebab dikatakan terlarang jika bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umu.
- d) Suatu perjanjian tanpa sebab, jika tujuan yang dimaksudkan oleh para pihak pada saat dibuatnya perjanjian tidak akan tercapai.¹³

3. Syarat-Syarat Perjanjian

Suatu perjanjian memiliki unsur yang dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu unsur *essensialia* dan bukan *essensialia*. Unsur bukan *essensialia* terdiri atas unsur *naturalia* dan unsur *accidentalialia*.¹⁴

a. Unsur *Essensialia*

Eksistensi dari suatu perjanjian ditentukan secara mutlak oleh unsur *essensialia*, karena tanpa unsur ini suatu perjanjian tidak pernah ada. Contohnya tentang “sebab yang halal”, merupakan *essensialia* akan adanya perjanjian. Dalam hual beli, harga dan barang, yang disepakati oleh penjual dan pembeli merupakan unsur *essensialia*.

b. Unsur *Naturalia*

Unsur ini dalam perjanjian diatur dalam undang-undang, tetapi para pihak boleh menyingkirkan atau menggantikannya. Dalam hal ini undang-undang bersifat mengatur atau menambah. Misalnya, kewajiban penjual menanggung biaya penyerahan atau kewajiban pembeli menanggung biaya pengambilan. Hal ini diatur dalam Pasal

¹³ Eka Astri Mariesa, *Panduan Praktis Membuat Surat-Surat Bisnis*, Visi Media, 2013, hal. 6.

¹⁴ I. Ketut Oka Setiawan, 2020, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm 43.

1476 KUH Perdata, yang mana menjelaskan bahwa undang-undang mengatur berupa kebolehan bagi pihak (penjual dan pembeli) menentukan kewajiban mereka.

c. Unsur *Accidentalialia*

Unsur ini sama halnya dengan unsur *naturalia* dalam perjanjian yang sifatnya penambahan dari para pihak. Undang-undang sendiri tidak mengatur tentang hal itu. Contohnya dalam perjanjian jual beli, benda-benda pelengkap tertentu bisa ditiadakan.

4. Akibat Hukum Perjanjian

Pasal 1315 KUH Perdata memberikan pedoman bahwa yang mempunyai pengaruh langsung dalam suatu perjanjian adalah para pihak yang membuat dan menyetujuinya serta kewajiban yang timbul daripadanya hanyalah untuk para pihak itu sendiri. Pasal 1315 juga menyimpulkan bahwa orang tidak dapat meletakkan kewajiban kepada orang lain tanpa kesepakatan. Artinya, setiap tanggungjawab atau kewajiban yang muncul adalah bersifat personal dan tidak dapat dipindahtangakan begitu saja.

5. Saat Lahirnya Perjanjian

Pada prinsipnya penawaran menjadi batal jika ditolak oleh pihak lain, dan sebelum penerimaan penawaran tersebut dapat ditarik kembali. Prinsip tersebut dapat menimbulkan masalah, yaitu apakah perjanjian

tersebut sudah atau belum lahir. Untuk memudahkan hal itu, terdapat beberapa teori mengenai saat lahirnya perjanjian, yaitu sebagai berikut¹⁵:

a. Teori Pernyataan

Menurut teori pernyataan, perjanjian telah lahir pada saat penawaran telah ditulis pada surat jawaban penerimaan. Dengan kata lain, perjanjian itu telah lahir pada saat pihak lain menyatakan penerimaannya (penerimaan dinyatakan dalam bentuk tertulis). Ajaran ini berpendapat bahwa pada saat tersebut pernyataan kehendak dari pihak yang menawarkan dan pihak yang menerima tawaran saling bertemu. Kelemahan teori ini adalah tidak dapat dipastikan kapan perjanjian lahir karena sulit membuktikan kapan penulisan surat jawaban penerimaan tersebut.

b. Teori Pengiriman

Teori mengajarkan pada saat pengiriman jawaban penerimaan, merupakan saat lahirnya perjanjian. Teori ini relatif pasti, karena tanggal cap pos dapat dijadikan patokan saat lahirnya perjanjian dan sejak saat itu penerima tidak lagi memiliki kekuasaan atas jawaban penerima tersebut.

Kelemahan teori ini adalah bahwa perjanjian tersebut sudah atau telah mengikat pihak yang menawarkan pada saat ia sendiri

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 71

belum tahu akan hal itu. Selain kelemahan, dikandung juga rasa ketidakadilan bagi pihak yang ditawari.

c. Teori Pengetahuan

Untuk mengatasi kelemahan teori pengiriman tersebut, maka digeserlah saat lahirnya perjanjian hingga sampai pada jawaban penerimaan diketahui oleh orang yang menawarkan. Jadi, perjanjian itu lahir pada saat surat jawaban penerimaan diketahui isinya oleh pihak yang menawarkan.

Kelemahan teori ini adalah walaupun terkesan baik dan adil, tetapi dalam hal penerimaan surat jawaban penerimaan, tidak membuka isi surat itu maka ia tidak tahu isinya ada penerimaan. Kelemahan lainnya tidak dapat dipastikan kapan surat tersebut dibuka dan dibaca, karena yang tahu pasti adalah si penerima saja.

6. Pembatalan dan Berakhirnya Perjanjian

a. Pembatalan Perjanjian

Syarat perjanjian yang menyangkut kesepakatan dan kecakapan disebut syarat subjektif, sedangkan yang berkenaan dengan hal tertentu dan sebab yang hala disebut syarat objektif. Masing-masing syarat tersebut membawa konsekuensi tersendiri. Apabila syarat subjektif perjanjian (kesepakatan dan kecakapan para pihak) cacat atau tidak dipenuhi, maka perjanjian itu dapat dimintakan pembatalan oleh salah satu pihak ke pengadilan dan bila diajukan

mungkin saja disangkal oleh pihak lawannya, untuk itu diperlukan pembuktian.

Bila syarat objektif (hal tertentu dan sebab yang halal) tidak terpenuhi atau cacat, maka perjanjian itu batal demi hukum karenanya. Dalam hal ini secara hukum sejak semula tidak ada suatu perjanjian diantara para pihak. konsekuensi dari batal demi hukum ini tak dapatlah salah satu pihak menuntut di depan hakim, karena jabatannya menyatakan bahwa tidak pernah ada suatu perjanjian.

b. Berakhirnya Perjanjian

Pada faktanya suatu perjanjian dapat berakhir karena disebabkan oleh beberapa faktor berikut :

- 1) Batas waktu yang sudah ditentukan oleh pihak yang bersepakat.
- 2) Batas waktu yang ditetapkan oleh undang-undang.
- 3) Kematian salah satu atau kedua belah pihak.
- 4) Salah satu atau semua pihak mengajukan untuk mengakhiri perjanjian, seperti perjanjian kontrak.
- 5) Berdasarkan putusan hakim.
- 6) Tercapainya tujuan perjanjian.
- 7) Kesepakatan para pihak untuk mengakhiri perjanjian.

B. Tinjauan Umum tentang Wanprestasi

1. Pengertian dan Timbulnya Wanprestasi

Wanprestasi adalah suatu istilah yang merujuk pada ketiadalaksanaan prestasi oleh debitur. Bentuk-bentuk ketiadalaksanaan ini dapat terwujud dalam beberapa bentuk, yaitu :

- a. Debitur sama sekali tidak melaksanakan kewajibannya.
- b. Debitur tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana mestinya/melaksanakan kewajibannya tetapi tidak sebagaimana mestinya.
- c. Debitur tidak melaksanakan kewajibannya pada waktunya.
- d. Debitur melaksanakan sesuatu yang tidak diperbolehkan.

Wanprestasi tersebut dapat terjadi karena kesengajaan debitur untuk tidak mau melaksanakannya, maupun karena kelalaian debitur untuk tidak melaksanakannya. Dalam hal ini debitur memang secara sengaja tidak mau melaksanakannya.¹⁶

a. Akibat Hukum Wanprestasi

Apabila seorang debitur wanprestasi, maka akibatnya adalah :

- 1) Kreditur tetap berhak atas pemenuhan perikatan, jika hal itu masih dimungkinkan.

¹⁶ Muljadi, Kartini, 2004, *Perikatan pada Umumnya*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm.

- 2) Kreditur mempunyai hak atas ganti kerugian baik bersamaan dengan pemenuhan prestasi maupun sebagai gantinya pemenuhan prestasi.
- 3) Sesudah adanya wanprestasi, maka *overmatch* tidak mempunyai kekuatan untuk membebaskan debitur.
- 4) Pada perikatan yang lahir dari kontrak timbal balik, maka wanprestasi dari pihak pertama memberi hak kepada pihak lain untuk minta pembatalan kontrak oleh Hakim, sehingga penggugat dibebaskan dari kewajibannya. Dalam gugatan pembatalan kontrak ini dapat juga dimintakan kerugian.

2. Bentuk-Bentuk Wanprestasi

Bentuk-bentuk dari wanprestasi adalah¹⁷ :

- a. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
- b. Debitur terlambat dalam memenuhi prestasi.
- c. Debitur berprestasi tidak sebagaimana mestinya.

Apabila debitur sudah tidak mampu memenuhi prestasinya, maka ia termasuk bentuk yang pertama, tetapi apabila debitur masih mampu memenuhi prestasi ia dianggap sebagai terlambat dalam memenuhi prestasi.

Bentuk ketiga, debitur memenuhi prestasi tidak sebagaimana mestinya atau keliru dalam memenuhi prestasinya, apabila prestasi masih

¹⁷ Purwahid Patrik, 2004, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, CV. Mandar Maju, hlm. 11.

dapat diharapkan untuk diperbaiki, maka ia dianggap terlambat, tetapi apabila tidak dapat diperbaiki lagi, ia sudah dianggap sama sekali tidak memenuhi prestasi.

3. Faktor Penyebab Wanprestasi

Beberapa faktor yang menjadi penyebab wanprestasi adalah sebagai berikut¹⁸ :

a. Kelalaian Salah Satu Pihak

Penyebab wanprestasi adalah adanya kelalaian salah satu pihak. Pihak debitur atau nasabah dapat disalahkan karena melakukan tindakan merugikan pihak lain akibat dari kelalaian atau kesengajaannya.

b. Keadaan Memaksa (*Force Majeure*)

Penyebab lain dari wanprestasi adalah adanya kondisi pemaksaan atau istilahnya *force majeure*. Faktor ini terjadi apabila salah satu pihak tidak mampu memenuhi kewajiban akibat kondisi yang berada di luar kendalinya. Ketidakmampuan memenuhi perjanjian tersebut bukan atas keinginan pihak pelaku, jadi mereka tidak bisa disalahkan.

c. Pihak Sengaja Melanggar Perjanjian

Penyebab wanprestasi yang tergolong fatal yakni salah satu pihak sengaja melanggar perjanjian. Pihak tersebut melakukan hal-hal

¹⁸ Populix, 2021, *Penyebab Wanprestasi*, 2 November 2023, <https://info.populix.co/articles/>

yang bertentangan dengan kesepakatan awal. Sehingga pihak ini dapat disalahkan jika terjadi kerugian.

4. Akibat Hukum Wanprestasi

Sebagai akibat terjadinya wanprestasi, maka debitur harus¹⁹ :

- a. Mengganti kerugian.
- b. Benda yang dijadikan objek dari perikatan sejak saat tidak dipenuhinya kewajiban menjadi tanggung jawab debitur.
- c. Jika perikatan itu timbul dari perjanjian yang timbal balik, kreditur dapat minta pembatalan (pemutusan) perjanjian.

C. Tinjauan tentang Perjanjian Pengangkutan

1. Pengertian tentang Pengangkutan dan Perjanjian Pengangkutan

Pengangkutan merupakan rangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari suatu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat pembongkaran barang muatan dan/atau penurunan penumpang. Rangkaian kegiatan yang terdapa dalam pengangkutan, yaitu :

- a. Memuat barang dan/atau penumpang ke dalam pengangkut.
- b. Membawa barang dan/atau barang ke tempat tujuan.
- c. Menurunkan barang dan/atau penumpang di tempat tujuan.

¹⁹ Purwahid Patrik, *Loc. Cit.*

Pada dasarnya dalam pengangkutan, di dalamnya pasti terdapat suatu perjanjian. Perjanjian yang melibatkan seluruh pihak yang menyelenggarakan pengangkutan itu sendiri. Perjanjian pengangkutan yang dimaksud berisikan persetujuan dan kesepakatan para pihak antara pengangkut dengan penumpang/pemilik barang. Persetujuan dan konvensi tersebut berisi hak dan kewajiban para pihak yakni pengangkut dan penumpang/pengirim barang dengan istilah lain, pada suatu perjanjian pengangkutan antara pengangkut menggunakan penumpang/pemilik barang saling mengikatkan diri untuk mengadakan pengangkutan barang/penumpang asal satu kawasan ke kawasan lain yang merupakan tujuan dari pengangkutan barang/penumpang tadi.

Perjanjian pengangkutan niaga adalah persetujuan dengan mana pengangkutan mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan penumpang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu. Dalam kesepakatan ini, pihak pengangkut berkomitmen untuk menyelenggarakan proses pengangkutan dengan aman dan efisien. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa penumpang dan/atau barang tiba di tujuan tanpa risiko atau kerusakan yang signifikan.

Di sisi lain, pihak penumpang atau pengirim juga memiliki kewajiban dalam perjanjian ini. Mereka diharapkan untuk mematuhi persyaratan pembayaran biaya angkutan yang telah disepakati. Pembayaran ini menjadi imbalan atas layanan pengangkutan yang diberikan oleh pihak pengangkut. Dengan demikian, perjanjian

pengangkutan niaga menciptakan hubungan saling ketergantungan antara pihak pengangkut dan penumpang atau pengirim, dengan tujuan memberikan layanan pengangkutan yang andal dan efisien.²⁰

2. Konsep Pengangkutan dan Asas Hukum Pengangkutan

a. Konsep Pengangkutan

Menurut Abdulkadir Muhammad dalam bukunya yang berjudul “Hukum Pengangkutan Niaga” ditulis bahwa konsep pengangkutan meliputi 3 aspek, yaitu²¹ :

1) Pengangkutan sebagai usaha (business)

Pengangkutan sebagai usaha (business) adalah kegiatan usaha yang menggunakan alat pengangkut mekanik. Kegiatan usaha tersebut selalu berbentuk perusahaan perseorangan, persekutuan, atau badan hukum dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.

2) Pengangkutan sebagai perjanjian (agreement)

Pengangkutan sebagai perjanjian selalu diiringi dengan kesepakatan antara pihak pengangkut dan pihak penumpang/pengirim. Kesepakatan tersebut berisi kewajiban dan hak pengangkut, penumpang atau pengirim.

²⁰ Henry Aspan, dkk, ‘Perjanjian Pengangkutan Barang *Loose Cargo* pada Perusahaan Kapal Bongkar Muat’, *Soumatera Law Review*, Vol. 2, No. 2, 2019, hal 325.

²¹ Men Wih Widiyanto, *Pengangkutan dan Asuransi*, 01 November 2023, https://lms-paralel.esaunggul.ac.id/pluginfile.php?file=/247541/mod_resource/content/20/13_7224_MK404_062019_pdf.pdf/

- 3) Pengangkutan sebagai proses penerapan (applying process).
Pengangkutan sebagai proses terdiri atas serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat pengangkut, kemudian dibawa oleh pengangkut ke tempat tujuan yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan.

b. Asas Hukum Pengangkutan

Asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang diklasifikasikan menjadi dua, yaitu :

1) Asas hukum publik

Asas hukum publik ialah landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan, dan pihak pemerintah (negara).

2) Asas hukum perdata.

Asas hukum perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan, yaitu pengangkut dan penumpang atau pemilik barang.

3. Subjek Hukum Pengangkutan

Subjek hukum pengangkutan dapat berstatus badan hukum, persekutuan bukan badan hukum, dan perseorangan, yang mana diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Pengangkut

Pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk mengadakan pengangkutan barang dan/atau penumpang. Dalam hal ini pengangkut dapat berstatus Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), atau perorangan yang berusaha di bidang jasa pengangkutan.

b. Pengirim (*Consigner, Shipper*)

Pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri pada perjanjian pengangkutan untuk memberikan barang pada pengangkut, kemudian membayar biaya angkutan.

c. Penumpang (*Passanger*)

Penumpang adalah pengguna jasa angkutan yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya.

d. Ekspediter

Ekspediter adalah orang atau badan hukum yang bekerja mencari pengangkut barang untuk kepentingan pengiriman.

e. Agen Perjalanan (*Travel Agent*)

Agen perjalanan adalah pihak yang mencarikan penumpang bagi pengangkut, bertindak atas nama pengangkut, dan menyediakan fasilitas angkutan kepada penumpang dengan menjual tiket atau karcis.

4. Jenis dan Dasar Hukum Pengangkutan

a. Pengangkutan Darat dengan Kereta Api

Pengangkutan menggunakan kereta api untuk mengangkut penumpang dan barang di jalur rel. Pengangkutan kereta api sering digunakan untuk perjalanan jarak jauh antar-kota atau antar-negara. Pengangkutan dengan kereta api diatur dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretapian (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 65).

b. Pengangkutan Darat dengan Kendaraan Umum

Pengangkutan darat meliputi transportasi menggunakan kendaraan bermotor seperti mobil, bus, atau truk. Pengangkutan darat sering digunakan untuk perjalanan jarak dekat dan menengah di daratan. Pengaturan pengangkutan darat dengan kendaraan umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

c. Pengangkutan Perairan dengan Kapal

Pengangkutan perairan melibatkan penggunaan kapal atau feri untuk mengangkut penumpang dan barang melalui perairan. Pengangkutan air sering digunakan untuk perjalanan jarak jauh antar-benua atau transportasi barang secara massal. Pengangkutan dengan kapal diatur dengan Undang-Undang nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Pengangkutan perairan juga diatur dalam kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Indonesia, yaitu Buku II Bab V

tentang Perjanjian Carter Kapal: Bab VA tentang Pengangkutan Barang dan Bab VB tentang Pengangkutan Penumpang.

d. Pengangkutan Udara dengan Pesawat

Pengangkutan Udara melibatkan penggunaan pesawat terbang untuk mengangkut penumpang dan barang secara cepat di udara. Pengangkutan udara umumnya digunakan untuk perjalanan jarak jauh dan waktu yang singkat. Pengangkutan udara dengan pesawat udara diatur dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan melalui Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 1. Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, pengangkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.

5. Tujuan Pengangkutan

Tujuan utama dari sistem pengangkutan adalah memastikan mobilitas yang efisien dan aman bagi semua pihak terlibat, baik itu penumpang maupun barang yang diangkut. Keberhasilan pengangkutan diukur dari kemampuannya untuk mengantarkan penumpang atau barang dari titik awal ke tujuan akhir tanpa mengalami hambatan signifikan dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Keselamatan penumpang

menjadi prioritas utama, di mana keberhasilan pengangkutan dapat diukur dari kondisi penumpang yang tiba di tujuan dalam keadaan sehat dan aman, bebas dari risiko cedera atau bahaya lainnya. Di sisi lain, keselamatan barang juga menjadi fokus, dengan memastikan barang yang dipindahkan tiba di tujuan tanpa mengalami kerusakan, kehilangan, atau kekurangan yang signifikan.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan salah satu bagian terpenting bagi setiap individu maupun kelompok. Perlindungan hukum yang ada di setiap negara merupakan setiap hak yang diterima oleh masyarakat. Dengan adanya hal tersebut, maka menjadi sebuah tanda keadilan bagi masyarakat Indonesia.

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*. Berikut akan dijelaskan secara rinci mengenai faktor-faktor tersebut.²²

- a. Kondisi cuaca dan bencana alam. Cuaca buruk atau bencana alam dapat menghambat atau merusak proses pengiriman barang, menyebabkan keterlambatan atau kerusakan pada barang. PT. Pos Indonesia sulit untuk menghindari dampak dari kondisi alam yang tidak terduga.

²² Wawancara dengan Kak Novri, Staff Bagian Customer Service PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang, Tanggal 18 Januari 2023 Pukul 10.00 WIB

- b. Kesalahan operasional. Kesalahan dalam proses operasional, seperti kesalahan pemilahan barang, pengiriman ke alamat yang salah, atau informasi yang tidak akurat, dapat menyebabkan wanprestasi.
- c. Masalah teknis. Gangguan atau kegagalan sistem teknologi informasi atau peralatan transportasi dapat menyebabkan keterlambatan atau kehilangan barang selama pengiriman.
- d. Kapasitas *overload*. Jika kapasitas PT. Pos Indonesia melampaui volume pengiriman, hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman.
- e. Keterbatasan sumber daya, termasuk armada pengiriman yang terbatas atau jumlah personel yang tidak memadai, dapat memengaruhi kinerja PT. Pos Indonesia dalam memenuhi tenggat waktu pengiriman.
- f. Kondisi jalan dan transportasi. Kondisi jalan yang buruk atau masalah dalam sistem transportasi dapat memperlambat pengiriman barang.
- g. *Force majeure*. Kejadian atau kondisi yang berada di luar kendali manusia, seperti perang, kerusuhan, atau pandemi, dapat menjadi *force majeure* yang menyebabkan wanprestasi.
- h. Kesalahan dalam pengemasan dapat menyebabkan kerusakan atau kehilangan selama pengiriman.
- i. Ketidakmampuan untuk memenuhi permintaan. Jika permintaan pengiriman melebihi kapasitas atau kemampuan PT. Pos Indonesia, hal ini dapat menyebabkan wanprestasi.

Wanprestasi dapat terjadi secara disengaja atau tidak disengaja. Oleh karena itu, hasil penelitian akan menunjukkan bentuk wanprestasi yang timbul

akibat perjanjian pengangkutan atau pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Padang.

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. Data tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1

Data *Customer Complaint* Pengguna Layanan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang

Wanprestasi	Jumlah	Presentase
Keterlambatan	25	100
Kerusakan	0	0
Rusak Sebagian	0	0
Rusak Seluruhnya	0	0

Hilang	0	0
Hilang Sebagian	0	0
Total	25	100

Sumber: Aplikasi PT.Pos Indonesia (persero) cabang Kota Padang bagian Customer Service mengenai pengaduan

Tabel 1 di atas menampilkan data keluhan pelanggan, menunjukkan jenis wanprestasi yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang, khususnya keterlambatan pengiriman barang. Dari 25 kasus yang dijadikan sampel penelitian, semua kasus memiliki masalah keterlambatan pengiriman barang, yaitu sebesar 100%. Penulis juga meneliti jumlah keluhan konsumen yang terjadi setiap bulannya, yaitu dari bulan Juli hingga Desember 2023. Data yang dikumpulkan digunakan untuk membandingkan jumlah keluhan pelanggan kepada PT. Pos Indonesia Cabang Padang terkait masalah pengiriman barang serta jumlah keluhan yang telah diselesaikan. Berikut ini adalah informasi yang berkaitan dengan jumlah keluhan dari *customer* dan jumlah keluhan yang telah ditangani oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang yang telah ditangani:

Tabel 1

Jumlah *customer* yang melakukan pengaduan dan jumlah pengaduan yang diselesaikan ke *customer service* selama Juli-Desember 2023

Bulan (2023)	Jumlah Pengaduan yang Diterima	Jumlah Pengaduan yang Selesai
--------------	--------------------------------	-------------------------------

Juli	44	44
Agustus	107	107
Septermber	128	128
Oktober	78	78
November	74	74
Desember	57	57
Total	488	488

Sumber: Aplikasi PT.Pos Indonesia (persero) cabang Kota Padang bagian Customer Service mengenai pengaduan

Berdasarkan data yang diperoleh dari tabel 2 di atas, pengaduan terendah terjadi di bulan Juli dan jika dibandingkan dengan data tabel 1, diketahui bahwa *customer* yang melakukan pengaduan terhadap keluhan keterlambatan barang yang mereka alami mengalami penurunan lebih kurang sebesar 43,182%. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang memperbaiki kinerja, melakukan evaluasi atau mekanisme kontrol internal untuk melakukan yang lebih baik dalam hal pengiriman dan/atau pengangkutan barang sehingga dapat mengurangi jumlah permasalahan dalam perjanjian pengiriman barang.

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. Besaran ganti rugi oleh PT. Pos Indonesia adalah sebagai berikut²³ :

a. Ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan kiriman

Tanpa Jaminan Ganti Rugi	Dengan Jaminan Ganti Rugi
Maksimal penggantian US\$100 ditambah dengan 1 kali biaya	Maksimal penggantian = nilai pertanggung, ditambah 1 kali

²³ Wawancara dengan Kak Novri, Staff Bagian Customer Service PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang, Tanggal 18 Januari 2023 Pukul 10.30 WIB

kirim.	biaya kirim.
--------	--------------

Catatan : (1) biaya kirim yang diperhitungkan sebagai ganti rugi yang dibayarkan kepada pengirim tidak termasuk PPn dan bea layanan jaminan ganti rugi; (2) ganti rugi kerusakan kiriman internasional sebagian tidak diberikan pengembalian biaya kirim.

b. Ganti rugi keterlambatan

Jumlah Hari Keterlambatan	Maksimal Ganti Rugi
1 sd 10 hari	10% x Biaya kirim
Lebih dari 10 hari	20% x Biaya kirim

Catatan : biaya kirim yang diperhitungkan sebagai ganti rugi yang dibayarkan kepada pengirim tidak termasuk PPn dan bea layanan jaminan ganti rugi.

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 dilakukan²⁴:

- a. Hubungi layanan pelanggan. Konsumen dapat terlebih dahulu menghubungi layanan pelanggan yang telah disediakan untuk menyampaikan keluhan yang dialami. Dapat juga dilakukan dengan datang langsung ke kantor Pos setempat dengan menanyakan kepada *customer service*.
- b. *Customer service* akan mengecek nomor resi kiriman barang melalui internet atau aplikasi layanan PT. Pos Indonesia hingga didapatkan informasi keberadaan paket.
- c. Penentuan barang kiriman hilang terjadi selambat-lambatnya 15 hari setelah kantor pos menyatakan barang hilang, sedangkan penentuan keterlambatan, kerusakan, kerusakan sebagian, kerusakan seluruhnya, dan kerusakan sebagian terjadi selambat-lambatnya 45 hari setelah penerima menerima kiriman.
- d. Klaim ganti rugi dapat dituntut oleh si pengirim atau kuasanya dengan melampirkan :
 - 1) Surat tuntutan dan/atau pengajuan klaim ganti rugi serta membuat besaran nilai ganti rugi dan menjelaskan kronologis terjadinya kerugian secara jelas.
 - 2) Bukti/resi pengiriman.

²⁴ Wawancara dengan Kak Novri, Staff Bagian Customer Service PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang, Tanggal 18 Januari 2023 Pukul 11.00 WIB

- 3) Mengisi formulir pengajuan ganti rugi yang didapat dari kantor Pos.
 - 4) Surat keterangan pihak yang berwenang jika kerugian disebabkan karena wanprestasi.
 - 5) Fotocopy bukti pembelian barang kiriman jika barang kiriman masih baru.
- 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 kendalanya²⁵:

a. Keterlambatan Pengiriman

Keterlambatan pengiriman pada kasus yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang merupakan masalah utama. Keterlambatan pengiriman adalah terlampauinya standar waktu pengiriman barang dari lokasi awal barang dikirim ke lokasi terakhir atau tempat tujuan barang tersebut. Keterlambatan pengiriman dapat terjadi karena beberapa hal :

- 1) Gangguan operasional. Gangguan dalam proses operasional, seperti kesalahan pemilahan barang, pengiriman ke alamat yang salah, atau informasi yang tidak akurat, dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman.
- 2) Kondisi cuaca. Cuaca buruk dapat menghambat atau merusak proses pengiriman barang, menyebabkan keterlambatan pengiriman barang.
- 3) Keterlambatan pengiriman oleh kurir.

b. Kerusakan Barang

Faktor-faktor Eksternal penyebab terlambat atau rusaknya barang sewaktu proses mengangkut yang dihadapi Perusahaan

²⁵ Wawancara dengan Kak Novri, Staff Bagian Customer Service PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang, Tanggal 18 Januari 2023 Pukul 12.00 WIB

Pengangkut dalam proses pengangkutan barang melalui jalur darat adalah sebagai berikut :

- 1) Faktor alam berupa cuaca buruk atau badai. Dalam situasi hujan, penglihatan *driver* terganggu dan rawan terjadi kecelakaan, tidak jarang proses pengangkutan itu berhenti dengan tujuan untuk menjaga keselamatan barang.
- 2) Faktor kelalaian, terjadi dikarenakan kondisi dari kelalaian pengirim itu sendiri dan dari pengemudi lain.
- 3) Faktor jalanan juga dapat berpengaruh besar dalam keselamatan barang muatan itu sendiri. Jalanan yang berlubang ataupun tidak rata/rusak berisiko tinggi dapat menyebabkan kerusakan pada barang muatan seperti barang pecah belah, maka dari itu diperlukannya melakukan penempatan/penataan barang muatan agar menekan dan mengurangi risiko terjadinya kerusakan.

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. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kehilangan barang, seperti :

- 1) *Human error*. Kesalahan manusia merupakan salah satu penyebab umum dalam proses pengiriman. Ini mencakup kesalahan saat memasukkan data, kesalahan pengiriman paket ke alamat yang

salah, atau kesalahan dalam memindahkan paket antar fasilitas pengiriman.

- 2) Kehilangan di pusat distribusi juga dapat terjadi selama proses pengiriman. Ini dapat disebabkan oleh ketidaksengajaan dalam penanganan paket atau masalah dengan sistem logistik yang mengakibatkan kehilangan paket.
- 3) Pencurian paket juga menjadi faktor yang dapat menyebabkan hilangnya paket. Beberapa kasus pencurian terjadi ketika paket ditinggalkan di tempat yang tidak aman atau saat pengiriman dilakukan di daerah rentan terhadap tindakan kejahatan.
- 4) Kegagalan sistem dalam proses pengiriman kadang-kadang dapat menyebabkan hilangnya paket. Hal ini melibatkan kesalahan pemindaian barcode, kegagalan pelacakan paket, atau masalah teknis lainnya yang mengakibatkan kehilangan informasi atau pemrosesan yang salah.

2. Upaya Penyelesaian 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 dilakukan²⁶:

a. Pemantauan dan Pelacakan

Untuk mengatasi kendala terkait keterlambatan pengiriman, implementasi sistem pelacakan yang canggih dan pemantauan aktif menjadi kunci dalam meningkatkan visibilitas terhadap status pengiriman. Dengan menerapkan teknologi pelacakan yang canggih, PT. Pos Indonesia dapat memberikan informasi yang akurat dan real-time kepada konsumen mengenai lokasi dan perkiraan waktu kedatangan barang. Pemantauan secara aktif juga memungkinkan perusahaan untuk secara proaktif mengidentifikasi potensi hambatan operasional atau gangguan lainnya yang dapat mempengaruhi waktu pengiriman. Dengan demikian, langkah-langkah ini tidak hanya meningkatkan transparansi dalam proses pengiriman, tetapi juga memungkinkan perusahaan untuk merespons secara cepat terhadap setiap anomali yang mungkin muncul, memastikan bahwa konsumen merasa terinformasi dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

b. Asuransi Pengiriman

Dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen, PT. Pos Indonesia mengimplementasikan langkah-langkah proaktif, salah satunya dengan menawarkan asuransi pengiriman

²⁶ Wawancara dengan Kak Novri, Staff Bagian Customer Service PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang, Tanggal 18 Januari 2023 Pukul 12.30 WIB

kepada konsumen. Tawaran asuransi ini bertujuan untuk memberikan perlindungan yang lebih luas terhadap barang yang dikirimkan, melindungi konsumen dari potensi kerusakan atau kehilangan selama proses pengiriman. Dengan memiliki asuransi pengiriman, konsumen dapat merasa lebih aman dan yakin bahwa nilai barang mereka terlindungi. Selain itu, kebijakan asuransi yang jelas dan transparan juga memberikan kejelasan kepada konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka dalam kasus insiden yang tidak diinginkan. Dengan demikian, langkah ini tidak hanya berfungsi sebagai langkah preventif untuk mengurangi risiko kerugian konsumen, tetapi juga sebagai bentuk komitmen perusahaan terhadap pelayanan yang bertanggung jawab dan dapat diandalkan.

c. Kompensasi dan Penggantian

PT. Pos Indonesia menanggapi permasalahan wanprestasi pengiriman dengan menyelenggarakan prosedur klaim yang mudah diakses, yang dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kejelasan kepada konsumen. Dengan menyediakan sistem klaim yang efisien, konsumen dapat dengan cepat dan tanpa hambatan melaporkan kerusakan atau kehilangan barang yang mereka alami selama proses pengiriman. Selanjutnya, perusahaan memiliki kewajiban untuk memberikan tanggapan yang cepat dan transparan setelah menerima klaim tersebut. Ini mencakup memberikan kompensasi atau penggantian segera, menegaskan komitmen perusahaan terhadap

kepuasan konsumen. Dengan adanya prosedur klaim yang efektif, konsumen merasa dihargai dan didukung, sehingga menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dan pelanggan. Kesiapan perusahaan untuk memberikan kompensasi atau penggantian dengan cepat juga merupakan langkah kritis dalam membangun kepercayaan dan menjaga reputasi positif di mata konsumen.

d. Peningkatan Layanan Pelanggan

PT. Pos Indonesia menerapkan strategi yang kuat dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan dengan fokus pada penyediaan saluran komunikasi yang efisien dan responsif. Perusahaan mengakui pentingnya interaksi yang lancar antara konsumen dan pihak layanan pelanggan sebagai kunci untuk menyelesaikan permasalahan atau pertanyaan dengan cepat. Oleh karena itu, PT. Pos Indonesia menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti pelayanan telepon, email, dan platform daring, guna memberikan kemudahan akses bagi konsumen dalam berkomunikasi.

Saluran komunikasi yang efisien tidak hanya mencakup ketersediaan banyak opsi, tetapi juga penerapan sistem yang memastikan respons yang cepat dan solutif. Dengan adanya pelayanan pelanggan yang responsif, konsumen dapat mengatasi permasalahan mereka dengan mudah dan merasa didengar. Langkah ini tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi konsumen, tetapi juga

memperkuat ikatan antara perusahaan dan pelanggan. Peningkatan kualitas layanan pelanggan menjadi investasi yang penting dalam menjaga kepercayaan pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan membangun citra perusahaan yang profesional dan peduli terhadap kebutuhan konsumennya.

e. Peningkatan Proses Internal

PT. Pos Indonesia menunjukkan komitmen terhadap peningkatan keseluruhan layanannya dengan melakukan langkah-langkah konkret, salah satunya adalah dengan mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan dalam proses internal guna mencegah terjadinya masalah pengiriman di masa yang akan datang. Perusahaan menyadari pentingnya evaluasi yang berkelanjutan terhadap sistem operasionalnya. Dengan mengidentifikasi kelemahan-kelemahan tersebut, PT. Pos Indonesia dapat merancang perbaikan yang efektif dan efisien untuk memastikan bahwa setiap tahapan proses pengiriman berjalan lancar.

Peningkatan proses internal bukan hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga melibatkan peningkatan keahlian karyawan dan implementasi praktik terbaik. Dengan melakukan hal ini, perusahaan dapat mencegah terjadinya kesalahan yang mungkin terjadi selama proses pengiriman barang, mengurangi risiko wanprestasi, dan memberikan kepuasan kepada konsumen. Langkah-langkah ini juga mencerminkan komitmen PT. Pos Indonesia dalam menciptakan

operasional yang efisien, andal, dan transparan, yang pada akhirnya akan meningkatkan citra perusahaan dan memperkuat hubungannya dengan konsumen.

f. Pemahaman Hak dan Kewajiban

PT. Pos Indonesia berusaha untuk menciptakan lingkungan yang transparan dan saling menghormati antara perusahaan dan konsumennya dengan memastikan bahwa konsumen memahami hak dan kewajiban mereka. Upaya ini dilakukan melalui penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai hak-hak konsumen, tata cara penggunaan layanan, serta tanggung jawab masing-masing pihak.

Selain itu, PT. Pos Indonesia juga menekankan pentingnya memberikan informasi yang komprehensif mengenai prosedur penyelesaian sengketa. Ini melibatkan penjelasan rinci mengenai langkah-langkah yang dapat diambil oleh konsumen jika terjadi ketidakpuasan atau permasalahan selama proses pengiriman barang. Dengan memberikan informasi yang jelas ini, perusahaan memberikan rasa yakin kepada konsumen bahwa setiap sengketa akan ditangani dengan adil dan transparan.

Langkah-langkah ini tidak hanya memenuhi persyaratan hukum, tetapi juga pemahaman konsumen terhadap hak dan kewajiban mereka, PT. Pos Indonesia membangun dasar untuk hubungan yang berkelanjutan dan positif dengan pelanggan.

g. Komitmen Terhadap Kualitas Layanan

PT. Pos Indonesia memperkuat komitmennya terhadap konsumen dengan memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. PT. Pos Indonesia menyadari bahwa konsistensi adalah kunci dalam membentuk kepercayaan pelanggan dan menjaga reputasi positif. Oleh karena itu, PT. Pos Indonesia secara rutin melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap layanannya untuk memastikan bahwa setiap aspek dari pengiriman barang tetap konsisten dan dapat diandalkan.

Dengan menyediakan layanan yang konsisten, perusahaan berusaha untuk memberikan pengalaman yang positif dan beragam kepada setiap konsumen, tanpa memandang kompleksitas atau skala pengiriman. Keandalan dalam setiap tahap proses, mulai dari pengumpulan barang hingga pengiriman, diutamakan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau wanprestasi. Hal ini menciptakan landasan yang kokoh untuk kepuasan pelanggan dan memperkuat ikatan antara PT. Pos Indonesia dan konsumennya.

Komitmen perusahaan ini terlihat dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan dan merespons umpan balik konsumen. Pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan bukan hanya mencerminkan profesionalisme perusahaan, tetapi juga menciptakan hubungan yang erat dengan konsumen yang pada

akhirnya akan memberikan dampak positif terhadap citra perusahaan di mata publik.

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil peneliti dan pembahasan, maka simpulan dari penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

1. 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. Penulis meneliti bahwa *customer* yang melakukan pengaduan terhadap keluhan keterlambatan barang yang mereka alami mengalami penurunan lebih kurang sebesar 43,182%. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang memperbaiki kinerja serta melakukan evaluasi untuk melakukan yang lebih baik dalam hal pengiriman dan/atau pengangkutan barang.
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

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran untuk meningkatkan kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman dalam perlindungan konsumen dan pengawasan terhadap jasa tukang gigi sebagai berikut:

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. Ganti rugi yang diminta harus mencerminkan besaran kerugian yang dialami dan sesuai dengan standar ganti rugi yang telah ditetapkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero).
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
- I. Ketut Oka Setiawan, 2020, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta
- Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan ke 1, LPPM UBH, Padang
- Muljadi, Kartini, 2014, *Perikatan pada Umumnya*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Salim HS, 2022, *Hukum Perjanjian di Luar KUH Perdata*, Reka Cipta, Bandung
- Suratman dan Philips Dillah, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakanke-4, Cv Alfabeta, Bandung
- Sution Usman Adji, dkk., 2011, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta

B. Peraturan Perundang-Undang

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 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', *Soumatera Law Review*, Vol. 2, No. 2, 2019, hal 325.

Populix, 2021, *Penyebab Wanprestasi*, 2 November 2023, <https://info.populix.co/articles/>

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

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

R.M. Pangabean, 2010, 'Keabsahan Perjanjian dengan Klausul Baku', *Jurnal Hukum*, Vol. 17, No. 4, Oktober 2010, hal. 658.

LAMPIRAN



ID Pengaduan	Kantor Asal	Kantor Tujuan	Tanggal Pengaduan	Ringkasan Pengaduan	Status Akhir	Tanggal Status	Kantor Status
1. 100032024011711400957	SLPK JAKARTA PUSAT 10003	PADANG 25000	2024-01-17 11:42:35	Status antar-P2401090150363	SELESAI	Rabu, 17 Januari 2024 20:50:27	SLPK JAKARTA PUSAT 10003
2. 120002024011710051942	JAKARTA FLORA 12000	PADANG 25000	2024-01-17 10:06:31	SUNLIFE permintaan sukses	SELESAI	Rabu, 17 Januari 2024 19:34:00	JAKARTA FLORA 12000
3. 40005CC2024011619182506	HALOPOSCARE 40005CC	PADANG 25000	2024-01-16 19:20:27	RETAIL P2401050078632 https://maps.app.goo.gl/X9eLg3ddqSDGkdwA Hakim Asf Shaff (560027405)	SELESAI	Rabu, 17 Januari 2024 15:18:40	HALOPOSCARE 40005CC
4. 40005CC2024011617571961	HALOPOSCARE 40005CC	PADANG 25000	2024-01-16 17:58:32	KORPORAT KORLANTAS BA2520BK02397792 MOHON SEGERA DIPICKUP	SELESAI	Rabu, 17 Januari 2024 15:21:13	HALOPOSCARE 40005CC
5. 40005CC2024011613575265	HALOPOSCARE 40005CC	PADANG 25000	2024-01-16 13:58:46	KORPORAT 1xSLA + X DAV SHPE24010804247 P2401080184842 ANTAR ULANG	SELESAI	Selasa, 16 Januari 2024 16:15:45	HALOPOSCARE 40005CC
6. 120002024011611214544	JAKARTA FLORA 12000	PADANG 25000	2024-01-16 11:22:55	Prudential Legacy_Pemintaan Update Status dan Foto Penerima	SELESAI	Rabu, 17 Januari 2024 06:49:34	JAKARTA FLORA 12000
7. 40005CC2024011519525362	HALOPOSCARE 40005CC	PADANG 25000	2024-01-15 19:54:39	RETAIL E-PACKET LP3589599425G KEEP KIRIMAN	SELESAI	Selasa, 16 Januari 2024 16:15:45	HALOPOSCARE 40005CC
8. 40005CC2024011519110993	HALOPOSCARE 40005CC	PADANG 25000	2024-01-15 19:12:43	KORPORAT HIGH VALUE ORDER SHOPECASHLESS SHPE2401104150 P2401110190785 KONFIRMASI BUYER	SELESAI	Selasa, 16 Januari 2024 16:15:45	HALOPOSCARE 40005CC