

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jasa pengiriman barang sebagai satu layanan yang sangat dibutuhkan pada era globalisasi yang serba canggih ini. Manusia akan selalu mencari kemudahan-kemudahan karena di era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membentuk mereka menyukai hal-hal yang serba instan. Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka menyukai kemudahan serta kepraktisan dalam hal mengirim suatu barang terlebih bila menyangkut keterjangkauan wilayah, jasa pengiriman barang sangat efisien dipergunakan untuk mengirim barang ke kawasan di mana yang tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Banyak penduduk saling mengirim barang dari suatu daerah ke daerah lainnya membuat jasa pengiriman sangat penting bagi masyarakat.¹

Pos adalah organisasi yang besar pada pelayanan lalu lintas berita, uang serta barang, Pos mulai beroperasi ribuan tahun yang lalu dan kini pos adalah jaringan yang penting pada setiap negara. Sepanjang sejarah manusia pelayanan pos adalah salah satu jenis pelayanan komunikasi tertua di dunia. Oleh karena itu penyelenggara pos dijalankan oleh negara demi kepentingan umum serta bertujuan menunjang pembangunan nasional. Sebelum dikeluarkannya Undang-undang No. 38 Tahun 2009, Pos adalah pengantaran surat-surat, namun setelah dikeluarkannya Undang-undang tersebut, Pos merupakan Lembaga umum yang bertugas mengurus pengiriman dan

¹Aisyah Ayu Musyafah, 2018, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Semarang : Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, hlm 152

pengangkutan surat dan paket, pada Pasal 31 angka (1) Undang-Undang No 38 Tahun 2009 Tentang Pos," penyelenggara pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami pengguna pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan penyelenggara PT Pos. Mengembangkan usaha yang mempunyai daya saing kuat baik di pasar domestik maupun di pasar dunia. Sesuai dengan visi misinya itu PT Pos melayani komunikasi bagi seluruh penduduk di semua daerah Nusantara. Sarana komunikasi pos yang digunakan, pengiriman relatif simple, murah serta dalam waktu singkat dibandingkan keberhasilannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa serta hubungan antara bangsa. Dengan demikian muncul satu perjanjian antara pihak pos dengan pihak pengguna jasa pos. maka ada suatu perikatan, di mana pihak pengirim berkewajiban membayar sejumlah uang serta pada pihak pos berkewajiban untuk mengantarkan baik surat, uang, maupun barang milik pengguna jasa. Sebagai pemberi pelayanan pada masyarakat, Maka salah satu hal yang sangat esensial pada hubungannya dengan hal tersebut di atas merupakan persoalan sejauh mana tanggung jawab PT Pos Indonesia (Persero) kepada masyarakat khususnya pemakai jasa pos ketika terjadinya kerusakan, penyerahan paket pos. Karena masalah tanggung jawab merupakan masalah yang penting dalam menaikkan mutu pelayanan serta pengabdian PT Pos Indonesia (Persero).²

Dengan demikian maka sarana pengangkutan akan memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. karena dengan jasa pengangkutan orang akan bisa saling berhubungan satu sama lain pada bidang apapun. Dengan sarana pengangkutan tersebut orang juga dapat pindah atau pergi dari suatu tempat ke

² Lilis Nurmala Sari, 2019, *Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Terhadap Pengiriman barang ke luar negeri*, Banda Aceh : Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, hlm 2

tempat lain atau biasa pula memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Wujud tanggung jawabnya yang wajib dipenuhi sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati antara pihak pengirim dengan pihak PT Pos Indonesia (Persero), yakni pengirim menghendaki mengirim paket dengan kondisi eksklusif dan membayar sejumlah uang dan pihak PT Pos Indonesia bersedia untuk memenuhi kewajiban dengan mengantarkan atau mengirim barang tepat waktunya dan sampai pada tujuan dengan aman.³

PT Pos Indonesia menjadi pelaku usaha pengiriman barang tentulah berhubungan dengan konsumen yang pada hal ini pengguna jasa pos. Maka dari itu ada suatu perjanjian antara pos sebagai pelaku usaha dan konsumen sebagai pengguna jasa pos. dimana konsumen wajib membayar sejumlah uang atas pengiriman barang dan pos berkewajiban menghantarkan barang tersebut sampai pada tujuannya. Pengiriman barang oleh PT. Pos di satu sisi menguntungkan konsumen, sebab kebutuhan terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan bisa terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, kenyataan tersebut menempatkan kedudukan konsumen berada pada posisi lemah. Sebab konsumen menjadi objek aktivitas usaha untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.⁴

Setiap orang, di suatu saat, pada posisi tunggal/ sendiri maupun berkelompok beserta orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada suatu sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sebagai akibatnya

³ Abdul kadir Muhammad,2013,*Hukum Pengangkutan Niaga*, Cetakan ke-V, Citra Aditya Bakti,bandung hlm.5

⁴ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, jakarta hlm 1.

konsumen tidak memiliki kedudukan yang aman. Oleh sebab itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang bersifat universal juga. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang cukup lebih kuat dalam banyak hal contohnya dari segi ekonomi juga pengetahuan mengenai produsen lah yang memproduksi barang, sedangkan konsumen hanya membeli produk yang sudah tersedia di pasaran, maka pembahasan perlindungan konsumen akan terasa sangat aktual dan sangat penting untuk dikaji ulang dan persoalan perlindungan konsumen ini terjadi didalam kehidupan sehari-hari.

Konsumen yang keberadaannya yang sangat tidak terbatas dengan tingkatan yang sangat bervariasi mengakibatkan produsen melakukan kegiatan pemasaran serta distribusi produk barang dan jasa dengan cara seefektif mungkin agar bisa mencapai konsumen yang sangat beragam tersebut. Untuk itu seluruh cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin mengakibatkan berbagai akibat, termasuk keadaan menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berasal dari itikad buruk. Akibat buruk yang lazim terjadi, antara lain menyangkut kualitas dari barang atau jasa tersebut. Informasi yang dibuat oleh pelaku usaha dan didapatkan oleh konsumen ialah suatu hak bagi konsumen seperti yang telah diatur dalam Pasal 4 Huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun, 1999 yang menyatakan bahwa konsumen mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas, serta jujur mengenai kondisi barang dan jaminan barang atau jasa.

PT Pos Indonesia (Persero) menjadi pemberi jasa kepada konsumen hendaknya memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen. Namun didalam setiap pengiriman barang tidaklah berjalan dengan mulus. Bisa terjadi beberapa hal-hal

yang tidak disangka-sangka dan tidak diinginkan seperti, barang yang diterima mengalami kerusakan atau barang yang telah dikirim tidak sampai ketangan konsumen alias hilang. Dengan hal tersebut diatas adalah persoalan sejauh mana tanggung jawab PT Pos Indonesia (Persero) pada konsumen jika terjadi hal-hal yang seperti di atas tersebut. Untuk menghindari hal-hal ini Indonesia mempunyai Undang-Undang No. 8 Tahun, 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.⁵

Konsumen seringkali berada di posisi yang lemah, oleh karena itu harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu ialah memberikan perlindungan pada masyarakat. Jadi sebenarnya hukum perlindungan konsumen ialah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan serta ditarik batasnya. tak jarang banyak konsumen merasa dirugikan oleh perusahaan jasa pengiriman barang sebab barang yang dikirimkan rusak dan hilang sehingga meresahkan konsumen. Sehubung hal tersebut, perlu ditetapkan kewajiban pelaku usaha jasa pengiriman barang atas tanggung jawab pengiriman barang tersebut. Pada perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia (Persero) tidak selamanya sesuai dengan yang dikehendaki oleh para pihak. Tak jarang terjadi bahwa salah satu pihak merasa dirugikan pada perjanjian itu. Demikian halnya dengan perjanjian antara pengirim menggunakan PT. Pos Indonesia (Persero), dimana PT. Pos Indonesia tidak melaksanakan atau memenuhi kewajibannya pada perjanjian sebagai akibatnya terjadi wanprestasi. Adapun bentuk wanprestasi itu ialah surat atau paket pos mengalami kerusakan. Berdasarkan keterangan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti atau menyelidiki lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk penulis skripsi dengan judul : **TANGGUNG JAWAB TERHADAP GANTI RUGI**

⁵ M. sadar, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, jakarta hlm. 55

KERUSAKAN BARANG DI PT POS INDONESIA KANTOR WILAYAH SUMATERA BARAT

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pengguna jasa PT. Pos Indonesia apabila barang yang dikirimkan mengalami kerusakan atau hilang?
2. Apa Sajakah Faktor-faktor yang mengakibatkan kerusakan paket pengiriman barang layanan di PT. Pos Indonesia?
3. Bagaimanakah bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia apabila terjadi masalah pada pengiriman barang yang merugikan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) terhadap barang yang mengalami kerusakan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk-bentuk kerusakan paket pengiriman barang layanan PT. Pos Indonesia (Persero).
3. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab bagi pengguna jasa PT. Pos Indonesia apakah barang hilang yang merugikan konsumen

D. Metode Penelitian

Supaya tujuan penelitian bisa tercapai serta sesuai dengan apa yang diharapkan maka diperlukan suatu metode dalam melaksanakan penelitian ini :

1. Jenis penelitian

Pada penelitian ini, saya menggunakan jenis penelitian hukum sosiologis, yaitu penelitian berupa studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya serta mengenai proses bekerjanya hukum dalam masyarakat. Penelitian hukum sosiologis ini bertujuan untuk memperoleh data primer di lapangan.⁶

2. Sumber data

Pada penelitian ini penulisan menggunakan dua data sumber yaitu:

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan mengadakan penelitian secara langsung dari lapangan dengan tujuan mengumpulkan data yang objektif⁷. melalui wawancara dengan pihak PT. Pos Indonesia kantor wilayah sumatera barat.

b. Data sekunder

Data sekunder, yaitu data pendukung dari data primer berupa bahan-bahan kepustakaan antara lain berasal dari :

1) Bahan hukum primer, antara lain :

Bahan yang diperoleh dengan memperhatikan dan mempelajari perundang-undangan yang berlaku dan berkaitan erat dengan penelitian ini, yang antara lain terdiri dari :

a) Kitab Undang-Undang Hukum perdata (KUHPerdata)

b) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

c) Undang-Undang No 38 Tahun 2009 tentang Pos

⁶Bambang Sunggono,2012, *Metode Penelitian Hukum*, Cetak 12, Raja Grafindo Persada Jakarta, hlm42.

⁷AbdulKadir Muhammad, 2014, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm 53.

2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yang terdiri dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku literatur, hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya memiliki hubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen ganti rugi atas kerusakan pengiriman barang di PT.Pos Indonesia Kantor Wilayah Sumatera Barat.

3. Teknik pengumpulan data

Pada penelitian ini Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian lapangan untuk memperoleh data primer. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan responden. Sebelum melakukan wawancara penulis mempersiapkan daftar pertanyaan yang bersifat semi terstruktur terlebih dahulu sebagai alat pengumpulan data.⁸

b. Studi dokumen

Studi dokumen yaitu studi kepustakaan dengan mengkaji literatur yang berkaitan dengan penelitian, yaitu terdiri dari:

- 1.) Peraturan Perundang-undangan
- 2.) Buku-buku
- 3.) Bahan atau data yang didapatkan di kantor PT. Pos Indonesia

c. Observasi

⁸Burhan Ashshofa, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm 95.

Metode observasi yaitu Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, disertai dengan pencatatan terhadap objek sasaran.

4. Analisis data

Data yang diperoleh dari penelitian akan dianalisis menggunakan metode kualitatif, yaitu menggambarkan apa saja hasil dari penelitian yang berhubungan dengan pokok permasalahan.