



# Tanggung Jawab PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Tabanan Terhadap Wanprestasi Pengiriman Barang

Ni Made Septyawati\*, I Nyoman Putu Budiarta dan Luh Putu Suryani

Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia

\*madeseptyawati@gmail.com

## How To Cite:

Septyawati, N. M., Budiartam I. N. P., & Suryani, L. P. (2021). Tanggung Jawab PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Tabanan Terhadap Wanprestasi Pengiriman Barang. *Jurnal Analogi Hukum*. 3(1). 74-78. Doi: <https://doi.org/10.22225/ah.3.1.2922.74-78>

**Abstract**—Post is a written communication service and electronic mail, package service, logistics service, financial transaction service, and post agency service for public purpose. Regulation regarding the post is regulation number 38 in 2009 and Government regulation number 15 in 2013. But in the service post often defaults in shipping goods. The formulation of the problem to be discussed is how is legal responsibility Tabanan Post Office for default on consumers because of damage and loss of consumer goods and how default settlement between damaged and lost consumer goods by Tabanan post office. In conducting this research is used empirical research type that is through field research. To account the actions Tabanan post office give compensation to consumers corresponding with regulation number 38 in 2009 and refers to the decision of the board of directors number KD 128/DITRATKET/0616 regarding compensation for domestic letters and packages. Legal responsibility of Tabanan post office for default on consumers for damage and loss of consumer goods by way of out of court, this method is achieved by reconcile the parties with an agreement where the parties are harmed service users to request compensation to Tabanan post office and negotiate about the amount of compensation.

**Keywords:** Responsibility; Post office; Default.

**Abstrak**—Pos adalah layanan perusahaan komunikasi tertulis dan surat elektronik, paket, logistik, transaksi keuangan, dan keagenan pos untuk memenuhi kepentingan umum. Pengaturan mengenai Pos yaitu UU No. 38 Tahun 2009 dan PP No. 15 tahun 2013. PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan adalah salah satu cabang Kantor Pos yang ada di Bali. Namun dalam pelayanannya Pos sering melakukan Wanprestasi diantaranya merusak dan menghilangkan barang kiriman konsumen. Adapun rumusan masalah yang akan dibahas yaitu bagaimana tanggung jawab hukum PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan atas wanprestasi terhadap konsumen karena rusak dan hilangnya barang konsumen serta bagaimana penyelesaian wanprestasi antara rusak dan hilangnya barang konsumen oleh PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan. Dalam melakukan penelitian ini digunakan tipe penelitian empiris yaitu melalui penelitian lapangan. Untuk mempertanggung jawabkan perbuatannya PT. Pos Indonesia (persero) cabang tabanan memberikan ganti rugi kepada Konsumen sesuai dengan Undang-undang nomor 38 tahun 2009 dan mengacu kepada Keputusan Direksi Nomor KD 128/DITRATKET/0616 Tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri. Pertanggung jawaban PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan dalam wanprestasi pengiriman barang ialah dengan cara Nonlitigasi atau diluar pengadilan cara tersebut dicapai dengan mendamaikan para pihak dengan suatu kesepakatan dimana pihak pengguna jasa yang dirugikan akan dianjurkan untuk mengajukan ganti kerugian pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan.

**Kata Kunci:** Tanggungjawab; PT. Pos Indonesia; Wanprestasi.

## 1. Pendahuluan

Negara Indonesia merupakan negara hukum sebagaimana dirumuskan dalam P. 1 ayat (3) Undang UUDNRI1945 yang disebutkan dimana Negara berdasarkan atas hukum dan keadilan bagi warganya. Segala

kewenangan, tindakan, Negara diatur oleh Hukum. Hal tersebut akan mencerminkan keadilan bagi pergaulan hidup warganya (Hakim, 2011).

Sesungguhnya manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan. Kebutuhan

manusia tidak bisa dibatasi oleh hal-hal tertentu saja, karena perkembangan teknologi yang semakin maju, manusia dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan mudah contohnya dalam bidang jual-beli, kita dapat jual-beli lintas daerah bahkan lintas negara hanya dengan berkomunikasi lewat ponsel. Karena jarak yang jauh peran perusahaan jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan demi kelancaran bertransaksi untuk memenuhi kebutuhan manusia baik itu kebutuhan primer ataupun sekunder.

Perusahaan jasa adalah perusahaan yang kegiatannya memproduksi jasa, yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan. Jasa pengiriman barang yang bisa dipakai salah satunya adalah PT. Pos Indonesia (persero).

Sebagai BUMN PT. Pos Indonesia (Persero) berusaha untuk membuat konsumen tidak merasa dirugikan. Tetapi kadang-kadang masih ada pelayanan PT. Pos Indonesia (persero) yang tidak seperti apa yang dijanjikan atau bisa disebut dengan wanprestasi. Ada beberapa macam wanprestasi yaitu:

- Tidak memenuhi kewajiban prestasi sama sekali
- Memenuhi prestasi tidak tepat pada waktunya
- Memenuhi prestasi dengan tidak sesuai atau keliru.

Hal ini menimbulkan kerugian-kerugian bagi pengguna jasa PT. Pos Indonesia (persero), seperti pengirimannya mengalami keterlambatan sampai ke tempat tujuan, mengalami kerusakan, dan hilang atau musnah karena kelalaian dari pengirim paket.

Apabila terjadi wanprestasi yang disebabkan oleh penyedia jasa, maka pengguna jasa masih bisa mendapatkan haknya atas kelalaian dari PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Tabanan misalnya dengan ganti rugi uang atau barang.

Pada penelitian sebelumnya, (Putra, Atmadja, & Purwanti, 2016) mengungkapkan Bentuk tanggung jawab PT Pos Indonesia sudah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Pos yang mengharuskan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya kepada konsumen akibat keterlambatan. Penelitian lainnya oleh (Putra, 2019) mengungkapkan Akibat hukum bagi pihak PT. Pos Indonesia yaitu mendapatkan komplain dan harus membayar ganti rugi dan diberikan tenggang waktu untuk melaksanakan

kewajibannya agar dokumen dikirim segera. Prosedur ganti rugi adalah dengan mengajukan kepada pihak asuransi dan nominal penggantian berdasarkan ketentuan PT. Pos Indonesia Pusat.

Dari pemaparan diatas, maka masalah yang ditimbul dapat dirumuskan seperti dibawah ini :

- Bagaimana tanggungjawab hukum PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Tabanan atas wanprestasi terhadap konsumen karena rusak dan hilangnya barang konsumen?
- Bagaimana penyelesaian wanprestasi atas rusak dan hilangnya barang konsumen oleh PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Tabanan?

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah :

Tujuan umum :

- Untuk melaksanakan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam bidang penelitian
- Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Warmadewa Denpasar

Tujuan Khusus :

- Untuk mengetahui tanggung jawab hukum terkait dengan hilang dan rusaknya barang kiriman konsumen di Kantor Pos Tabanan.
- Untuk mengetahui sesuai atau tidak tanggung jawab hukum PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Tabanan dengan Undang-undang nomor 8 tahun 1999.

## 2. Metode

Jenis Penelitian pada penulisan ini adalah empiris, penelitian hukum empiris adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat dengan melalui penelitian langsung, yang dilakukan dengan mengamati langsung, mengadakan tanya jawab, ataupun penyebaran beberapa pertanyaan dalam bentuk kuisioner (Marzuki, 2010).

Sedangkan pendekatan masalah penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Dalam hal ini, peneliti langsung ke lapangan untuk melakukan penelitian terhadap obyek kajiannya mengadakan interaksi secara langsung dengan informan untuk mendapatkan kebenaran informasi.

Sumber data adalah sumber data yang didapat hasil penelitian di lapangan secara empiris dan sumber data dapat berupa sumber data primer dan sumber data sekunder.

Pada penelitian ini data primer didapat melalui wawancara dengan salah satu staf yang ada di PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Tabanan.

Data Sekunder adalah data ini dapat diperoleh dari sumber kedua berupa buku-buku, majalah dan jurnal.

Dalam pengumpulan data untuk penelitian skripsi ini baik data primer maupun sekunder yaitu dengan cara sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer diperoleh melalui observasi, yaitu dengan cara melihat dan mencatat secara sistematis dari keadaan yang diamati, baik potensi maupun kendala, sehubungan dengan fasilitas yang tersedia.

b. Data Sekunder

Yaitu data dimana diperoleh dari kepustakaan yaitu penelitian bahan-bahan hukum.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### ***Bentuk pertanggung jawaban PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Tabanan terhadap wanprestasi dalam pengiriman barang konsumen***

Secara umum Wanprestasi yaitu tidak dilaksanakannya kewajiban yang sesuai dengan kesepakatan yang dibuat sebelumnya dan kewajiban yang dilakukan tidak menurut selayaknya Akibatnya adalah debitur harus membayar ganti rugi karena adanya wanprestasi, selain itu pihak lainnya bisa menuntut pembatalan kontrak atau perjanjian (Yahman, 2014). Di PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan wanprestasi pengiriman barang yang biasanya terjadi yaitu rusak dan hilangnya barang kiriman konsumen akibat kelalaian pegawai PT. Pos Indonesia sendiri.

Seperti yang telah diketahui, jenis pengiriman Paket dalam Negeri di PT. Pos Indonesia (persero) ada 4 macam diantaranya yaitu :

- Layanan Pos Express, yaitu layanan pengiriman barang dengan estimasi waktu sampai kepada penerima yaitu dalam 1 hari.
- Layanan Pos Kilat Khusus, yaitu layanan pengiriman barang dengan estimasi waktu sampai kepada penerima yaitu dalam 2 sampai 4 hari

- Layanan Paket Jumbo Ekonomi, yaitu layanan pengiriman barang dengan estimasi waktu sampai kepada penerima yaitu dalam 4 sampai 6 hari
- Layanan Paket Pos Biasa, yaitu layanan pengiriman barang dengan estimasi waktu sampai kepada penerima yaitu dalam 1 sampai 4 minggu.

Jika kiriman yang dikirim melalui Kantor Pos sampai kepada penerima melewati batas estimasi waktu yang diberikan atau mengalami kerusakan maka PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan telah dikatakan melakukan wanprestasi.

Tanggungjawab merupakan kewajiban bagi penyedia jasa untuk memberikan ganti rugi atau pengembalian keadaan yang tidak sesuai yang terjadi karena perbuatan penyedia jasa.

Umumnya pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan apabila mendapati kiriman rusak dan atau hilang maka dibuatkan berita acara keterangan selisih jumlah kiriman atau hilang oleh petugas penerimaan kiriman di bagian oprasional yang selanjutnya akan digunakan sebagai bahan pelaporan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ajeng Dwiyani yaitu Man.Pel Kantor Pos cabang Tabanan menyatakan bila terjadi hal dimana barang kiriman konsumen rusak dan hilang disebabkan oleh pegawai di PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan maka yang akan membayar ganti rugi tersebut adalah pegawai Pos itu sendiri.

Berdasarkan pasal 27 ayat (2) Undang-undang No 38 tahun 2009 tentang Pos dinyatakan bahwa: Pengguna Pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan dan keselamatan kiriman dan juga sangat berhak mendapat pertanggung jawaban seperti ganti rugi jika terjadi:

- Paket yang dikirim mengalami kehilangan/musnah.
- Kiriman yang dikirim mengalami kerusakan.
- Terjadi ketidak sesuaian jangka waktu sampainya kiriman.
- Ketidak sesuaian barang yang diterima dengan yang dikirim oleh si pengirim sebelumnya.

Pemberian ganti kerugian pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan juga sangat memperhatikan tenggang waktu dan persyaratan pengajuan tuntutan ganti rugi oleh

pengguna layanan Pos. Sebagaimana telah diatur dalam Pasal 5 ayat (3) SK. Direksi PT. Pos Indonesia (persero) No. KD 128/DITRATKET /0616 dinyatakan bahwa :

“Pengajuan pengaduan harus diajukan sebagai berikut :

- Terlambat, paling lambat 2 (dua) hari sejak tanggal surat dan paket
- diterima.
- Rusak, paling lambat 2 (dua) hari sejak tanggal surat dan paket diterima.
- Hilang, pengaduan paling lambat diajukan 7 (tujuh) hari kerja sejak surat penetapan telah hilang diterima oleh pengirim.

Berdasarkan analisis, ganti kerugian yang diberikan kepada pengguna layanan sangat memperhatikan dasar perhitungan jumlah yang harus dibayarkan yang diatur dalam Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (persero) Nomor KD.11/DITRATKET /0217 namun pada PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan pemberian ganti rugi juga memperhatikan seberapa besar kerusakan yang ditimbulkan hal ini dibuktikan dengan sebagai berikut :

- Jika barang kiriman mengalami keterlambatan dan rusak sebagian namun kiriman tersebut masih bisa difungsikan maka PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan memberi ganti sebesar 1 (satu) x biaya kirim dan ditambah setengah x biaya jaminan ganti kerugian yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman dan disepakati oleh pengirim saat mengirim barang.
- Apabila barang kiriman mengalami kerusakan total dan kehilangan fungsinya maka akan diberikan ganti sebesar satu x biaya kirim dan tambah 1 x biaya ganti rugi yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman dan disepakati oleh pengirim saat mengirim barang.
- Apabila barang kiriman hilang maka PT. Pos Indonesia (persero) cabang tabanan memberikan ganti sebesar satu kali biaya pengiriman dan ditambah satu kali jaminan ganti rugi yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman dan disepakati oleh pengirim saat mengirim barang.

Untuk meminimalisir terjadinya kerusakan dan kehilangan barang yang dikirim melalui Kantor Pos Tabanan maupun barang yang diterima di Kantor Pos Tabanan, maka para

pegawai Pos cabang Tabanan harus memperhatikan kesesuaian, ketelitian dan kebenaran dalam pekerjaannya diantaranya yaitu :

- Para pegawai pos dibagian loket, dalam hal entri atau pencatatan ke dalam sistem Pos kiriman di bagian loket, petugas loket harus memeriksa isi kiriman yang akan dikirim oleh pengguna layanan jasa pos.
- Para pegawai Pos di bagian oprasional, pada bagian ini bertugas menerima kiriman dari kantor lain dan mengirim kiriman ke kantor lain, sehingga dalam melakukan hal tersebut dibutuhkan ketelitian dalam menyortir atau memilah surat mencocokkan antara data yang tertera pada fisik kiriman dengan resi kirim yang tertempel pada fisik kiriman.
- Petugas distribusi, pada bagian ini bertugas mengangkut barang dari kantor kirim ke kantor transit atau kantor tujuan. Pegawai yang bertugas harus memperhatikan jumlah kantong yang diterima di kantor asal dan yang diserahkan di kantor tujuan dengan mencocokkan pada data bukti serah kantong.
- Para pegawai di bagian antaran, pada bagian ini pegawai pos harus memperhatikan keselamatan kiriman dalam menyortir dan saat melakukan antaran.

### ***Penyelesaian Wanprestasi Atas Rusak dan Hilangnya Barang Kiriman Konsumen oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Tabanan***

Pengguna jasa yang merupakan pihak yang mengalami kerugian diberikan hak untuk meminta ganti rugi kepada pelaku usaha. Bentuk perlindungan hukum mengacu pada peraturan tentang Pos yaitu UU No 38 tahun 2009, dan tentang UUPK yaitu UU No 8 tahun 1999.

UUPK sebagai suatu hukum perlindungan konsumen merupakan bagian khusus dari hukum konsumen yang mengatur sekaligus melindungi konsumen dari masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan atau jasa) antara penyedia dan pengguna, dalam kehidupan masyarakat sehari-hari.

Pengguna jasa PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan bisa menuntut atau mengajukan klaim ditujukan kepada Pihak PT. Pos Indonesia (persero) apabila mereka merasa dirugikan. Di PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan, biasanya masalah seperti tersebut diatas diselesaikan secara damai atau biasa disebut dengan melalui jalur Nonlitigasi.

Penyelesaian sengketa diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai besar biayaganti rugi dan untuk menjamin tidak terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan lagi. Cara ini merupakan salah satu cara diluar pengadilan yang berdasarkan atas kesepakatan para pihak (Nugroho, 2015).

#### 4. Simpulan

Dari rumusan masalah yang dikemukakan serta pembahasannya, maka dapat disimpulkan seperti berikut dibawah ini :

Pertanggung jawaban yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan apabila terjadi kerusakan dan hilangnya barang kiriman konsumen yaitu dengan menggunakan UU tentang Pos Nomor 38 tahun 2009 dengan cara memberikan ganti kepada pengirim yaitu dengan cara bernegosiasi dan membuat kesepakatan jumlah yang harus dibayarkan untuk ganti rugi kerusakan dan kehilangan barang yang disebabkan oleh kelalaian PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan. Selain Peraturan Perundangan tersebut, PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan juga mengacu kepada SK Direksi PT. Pos Indonesia (persero) yaitu Nomor KD.65/DIRUT/0812 mengenai Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri.

Penyelesaian wanprestasi pengiriman barang yang terjadi di PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan yaitu dengan Non litigasi atau diluar pengadilan sesuai dengan Undang-undang nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase yang menyatakan cara tersebut dicapai dengan mendamaikan para pihak dengan suatu kesepakatan dimana pihak pengguna jasa yang dirugikan akan dianjurkan untuk menuntut kerugian kepada Kantor Pos cabang Tabanan dan bernegosiasi tentang jumlah ganti kerugian yang harus dibayarkan oleh penyelenggara jasa yaitu PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan terhadap pengirim.

PT. Pos Indoensia (persero) cabang Tabanan sebaiknya selaku penyelenggara pos berhati-hati dalam menjaga barang kiriman agar tidak rusak ataupun hilang serta meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna layanan pos. Sehingga konsumen atau pengguna layanan jasa pos merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Selain membayar ganti kerugian, PT. Pos Indonesia (persero) seharusnya juga memperhatikan standar packing atau

pembungkusan kiriman agar kiriman yang dikirim oleh konsumen tidak mudah rusak. Serta memperhatikan bukti serah terima yang dibuat untuk melanjutkan kiriman kepada kantor penerima harus jelas agar tidak terjadi kehilangan kiriman konsumen yang disebabkan oleh PT. Pos Indonesia (persero) sendiri.

#### Daftar Pustaka

- Hakim, A. H. (2011). *Negara Hukum Dan Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Marzuki, P. M. (2010). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nugroho, S. A. (2015). *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Putra, I. G. N. K. A., Atmadja, I. B. P., & Purwanti, N. P. (2016). Tanggung Jawab Pt Pos Indonesia Dalam Layanan Jasa Pengiriman Barang Yang Mengalami Keterlambatan (Studi Pada Pt Pos Indonesia Cabang Ubud)\*. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 4 (2), 1–15. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/43543>
- Putra, R. D. (2019). Tanggung Jawab PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Pontianak Kota Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Milik Pengguna Jasa Pos Kilat Khusus. *E-Journal Fatwa Hukum Faculty Of Law Universitas Tanjungpura*, 2(4). Retrieved from <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jfh/article/view/37674>
- Yahman. (2014). *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan*. Jakarta: Pranamedia Group.