

**KEWAJIBAN MEMBERIKAN GANTI RUGI ATAS  
KERUGIAN PENGGUNA LAYANAN POS AKIBAT  
KELALAIAN ATAU KESALAHAN  
PENYELENGGARA POS<sup>1</sup>**

**Oleh: Nikita Pricilia Drismal<sup>2</sup>**

**Josina Emilia Londa<sup>3</sup>**

**Youla O. Aguw<sup>4</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah kewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian pengguna layanan pos akibat kelalaian atau kesalahan penyelenggara pos dan Bagaimanakah pengaturan ganti rugi terhadap pengguna layanan pos menurut Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, dimana dengan menggunakan metode penelitian normatif disimpulkan 1. Tuntutan ganti rugi tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia. Ganti rugi diberikan oleh penyelenggara pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dan penyelenggara pos. Ganti rugi tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim; atau kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos. 2. Pengaturan ganti rugi terhadap pengguna layanan pos menurut Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, menunjukkan setiap orang berhak mendapat layanan pos.

Kata kunci : Kewajiban, Kerugian, Pengguna, Pos, Kelalaian, Kesalahan

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Menurut Penjelasan Atas Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, penyelenggara Pos telah menunjukkan peran yang penting dan strategis dalam menunjang kegiatan perekonomian, memantapkan pertahanan keamanan, mencerdaskan kehidupan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintahan, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa dalam kerangka wawasan nusantara dan memantapkan serta meningkatkan hubungan antarbangsa.

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pengertian surat saat ini beraneka ragam, selain surat tradisional (fisik) juga surat elektronik, faksimile, surat hibrida, dan pelayanan jasa internet. Penyelenggaraan Pos merupakan kegiatan yang penting dan strategis untuk melakukan pengiriman berita, barang, dan transaksi keuangan. "Untuk mempererat hubungan kerja sama antarbangsa dan antarnegara dalam Penyelenggaraan Pos perlu pula dipertimbangkan kesepakatan yang dilakukan oleh Perhimpunan Pos Sedunia (Universal Postal Union/UPU)".<sup>5</sup>

Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari suatu daerah ke daerah lain yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat.<sup>6</sup>

Di Indonesia jasa pengiriman barang dilayani oleh sekitar 3.400 perusahaan. Akan tetapi pangsa pasar mayoritas jasa ini dikuasai oleh 3 (tiga) pemain utama yaitu PT. Pos Indonesia (Persero), Tiki dan Tiki JNE. Pada tahun 2013, pangsa pasar PT. Pos Indonesia (Persero) sebesar 27%, pangsa pasar Tiki sebesar 34%, sedangkan pangsa pasar Tiki JNE sebesar 17%. Hal ini menggambarkan bahwa ketiga perusahaan pengiriman barang ini adalah termasuk layanan yang memiliki konsumen paling diminati di Indonesia.<sup>7</sup>

Dalam proses pengiriman barang, sering terjadi suatu keadaan yang menyebabkan barang tidak sampai ke tujuan sesuai dengan keadaan yang diperjanjikan. Keadaan tersebut terjadi karena pihak perantara lalai dalam melaksanakan tanggung jawabnya untuk menyampaikan barang yang telah diperjanjikan.<sup>8</sup>

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapat perlindungan

---

<sup>5</sup>. Penjelasan Atas Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

<sup>6</sup> Sahrul. Pengaturan Hukum Besaran Nilai Ganti Rugi Bagi Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang Melalui Angkutan Jalur Darat. *Jurnal WASAKA HUKUM*, | Vol. 9 No. 1, Februari 2021. Jendela Informasi dan Gagasan Hukum, p-ISSN No. 2337-4667, e-ISSN NO. 1359957835. hlm. 41.

<sup>7</sup>*Ibid*, hlm. 41-42 (Lihat Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti WidyaKhasna. 2018. Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. *Jurnal Law Reform*. Volume14 Nomor 2.hlm.152

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 42.

---

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM 18071101064

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

hukum dalam rangka melindungi kepentingannya. Perjanjian yang dibuat antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak. Akan tetapi seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa masih sering ditemui kendala- kendala dalam proses pengiriman barang.<sup>9</sup>

Pos merupakan sarana komunikasi dan informasi yang mempunyai peran penting dan strategis dalam mendukung pelaksanaan pembangunan, mendukung persatuan dan kesatuan, mencerdaskan kehidupan bangsa, mendukung kegiatan ekonomi, serta meningkatkan hubungan antar bangsa. Sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor: 38 Tahun 2009 tentang Pos (UU Pos No.38/2009), penyelenggaraan pos dapat dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum Indonesia, antara lain terdiri atas Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi. Namun yang sudah terdata saat ini baru BUMN yaitu PT. Pos Indonesia dan BUMS antara lain PT. KGP, PT. TIKI, JNE, sedangkan BUMD, sementara koperasi belum terdata. Dengan diberlakukannya UU pos No.38/2009, maka pengertian atau definisi pos sekarang tidak lagi pelayanan lalu lintas surat dan barang, melainkan sudah meliputi layanan komunikasi surat tertulis dan/atau surat elektronik, paket, logistik, dan transaksi keuangan.<sup>10</sup>

Masing-masing penyelenggara jasa pos menerapkan strategi pengembangan usaha yang dianggap paling unggul baik dari sisi pembangunan baik jaringan infrastruktur layanan berkualitas di berbagai wilayah, maupun pemberian tarif yang kompetitif.<sup>11</sup>

Setiap penyelenggara jasa perposan baik BUMN, BUMD ataupun koperasi dan swasta lainnya memiliki peluang yang sama dalam hal penyelenggaraan jasa pos kepada masyarakat.

---

<sup>9</sup> *Ibid.*

<sup>10</sup>Siti Wahyuningsih. Pengembangan Layanan Jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia Untuk Kebutuhan Masyarakat Di Kota Bandung (Shipment Service Development of PT. Pos Indonesia for Society Needs in Bandung). Jurnal Penelitian Pos dan Informatika Vol. 3 No. 1 September 2013: 19- 49. Hlm. 20 (Lihat Sri Wahyuningsih, (2008), Minat Masyarakat Kota Semarang terhadap Layanan Pos, Buletin Pos dan Informatika, Volume 6 Nomor 4, Desember, 2008, Kementerian Komunikasi dan Informatia, Jakarta. Hlm. 52).

<sup>11</sup> *Ibid.*, 20-21.

Karena itu, penyelenggaraan jasa perposan saat ini bukan lagi sebagai utilitas publik atau khalayak, melainkan jasa komersial yang diperdagangkan.<sup>12</sup>

Kewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian pengguna layanan pos akibat kelalaian atau kesalahan penyelenggara pos wajib diberikan, karena Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, telah mengatur mengenai kewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian pengguna layanan pos dan penyelenggara pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman. Oleh karena itu penting untuk mengetahui pengaturan ganti rugi terhadap pengguna layanan pos menurut Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian pengguna layanan pos akibat kelalaian atau kesalahan penyelenggara pos ?
2. Bagaimanakah pengaturan ganti rugi terhadap pengguna layanan pos menurut Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos?

## C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode penelitian normatif yang merupakan prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya.<sup>13</sup> Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*).<sup>14</sup>

Penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka, dapat dinamakan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan (di samping adanya penelitian hukum sosiologis atau empiris yang terutama meneliti data primer).<sup>15</sup> Metode penelitian normatif disebut juga sebagai penelitian doktrinal (*doctrinal research*) yaitu suatu penelitian yang menganalisis hukum baik

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, hlm. 21.

<sup>13</sup>Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Citra Aditya Bakti. Bandung. 2007. hlm. 57.

<sup>14</sup> *Ibid.* hlm. 302.

<sup>15</sup>Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. 1995, hlm. 13-14.

yang tertulis di dalam buku (*law as it is written in the book*), maupun hukum yang diputuskan oleh hakim melalui proses pengadilan (*law it is decided by the judge through judicial process*).<sup>16</sup>

## PEMBAHASAN

### A. Kewajiban Memberikan Ganti Rugi Atas Kerugian Pengguna Layanan Pos Akibat Kelalaian Atau Kesalahan Penyelenggara Pos

Permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam hal pengangkutan, itu semua sudah bukan menjadi hal baru dalam dunia pengangkutan. Ketika permasalahan itu terjadi, hak seorang pengirim untuk mendapatkan ganti kerugian dalam pengangkutan wajib diberikan oleh suatu perusahaan yang melakukan pengiriman. Pengangkut dalam perselisihan-perselisihan antaranya dengan penerima/pengirim, ialah berdasarkan perjanjian pengangkutan, ternyata tidak melaksanakan perjanjian itu secara wajar dan dalam waktu yang ditetapkan, tidak pula berhasil mendiskulpir dirinya, maka suatu barang tentu pihak penerima/pengirim dapat menuntut penggantian kerugian yang di derita, hak menuntut mana terbit dari perjanjian pengangkut tersebut sebagai demikian.<sup>17</sup>

Siapa semestinya antara penerima/pengirim itu harus beraksi, pertama-tama tergantung dari faktor apakah penerima telah melahirkan kehendaknya untuk menerima barang-barang angkutan, sehingga barang-barang itu harus diserahkan kepadanya. Awal mula telah ditetapkan pemerintah akan membayar segala biaya angkutan, di luar hal ini pengirimlah yang berhak menuntut penggantian kerugian dimaksud. Umumnya kita dapat menggunakan kriteria: siapakah antara pengirim/penerima yang menurut kenyataan menderita kerugian, sebagai akibat langsung dari tidak terlaksananya perjanjian pengangkutan (ada barang-barang yang lenyap sebagian atau semuanya; ada kerusakan pada semua barang atau sebagian; sampainya barang-barang adalah terlambat). Segala sesuatu tergantung dari hubungan

interent antara pengirim dan penerima (pihak dialamati).<sup>18</sup>

Tanggung jawab produk oleh banyak ahli dimasukkan dalam sistematika hukum yang berbeda yaitu:

1. Tanggung jawab produk sebagai bagian dari hukum perikatan;
2. Hukum perbuatan melawan hukum (tort law);
3. Hukum kecelakaan (ongevallenrecht, casualty law);
4. Tanggung jawab produk sebagai bagian dari hukum konsumen; dan,
5. Tanggung jawab produk sebagai bagian hukum tersendiri (product liability law).<sup>19</sup>

Dasar gugatan untuk tanggung jawab produk dapat dilakukan atas landasan adanya:

1. Pelanggaran jaminan (breach of warranty);
2. Kelalaian (negligence); dan,
3. Tanggung jawab mutlak (ctriict liability).<sup>20</sup>

Setiap transaksi tentunya tidak pernah terlepas dengan adanya risiko, baik dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Demi memberikan perlindungan dengan adanya risiko ini adalah dengan tanggung jawab. Tanggung jawab adalah sesuatu yang timbul karena adanya hubungan hukum sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun macam-macam taggung jawab ini antara lain: Prinsip Tanggung jawab Berdasarkan Kesalahan, Prinsip Tanggung jawab Berdasarkan Wanprestasi, Prinsip Tanggung jawab Mutlak Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.<sup>21</sup>

Melihat dari beberapa bentuk tanggung jawab tersebut, dapat digunakan dalam memperoleh pertanggungjawaban pihak pos kepada konsumen yang dirugikan. Pertama, mengenai prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian yaitu apabila pihak pos dalam

---

<sup>18</sup>*Ibid.* hlm. 33-34 (Lihat Sutio Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, Hukum Pengangkutan Di Indonesia. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta. 1990. hlm. 26).

<sup>19</sup> *Ibid.* hlm. 41 (Lihat Shidarta. Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Grasindo. 2000. hlm. 65).

<sup>20</sup> *Ibid* (Lihat Lihat Shidarta. Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Grasindo. 2000. hlm. 65).

<sup>21</sup> *Ibid.* hlm. 94-95 (Lihat Abdul Halim Barakatullah, Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran, hlm. 61).

---

<sup>16</sup>Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Grafitti Press. Jakarta. 2006. hlm. 118.

<sup>17</sup> Dika Aji Nugroho. *Op. Cit.* hlm. 33 (Lihat Sutio Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, Hukum Pengangkutan Di Indonesia. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta. 1990. hlm. 25).

menyelenggarakan jasanya mengalami kelalaian sehingga dapat membuat barang kiriman rusak, pihak pos wajib bertanggung jawab meskipun hal ini dilakukan tanpa di sengaja namun karena ia lalai maka ia memiliki kewajiban untuk tanggung jawab selain itu juga kelalaian yang ia lakukan di karenakan kurangnya kehati-hatian dalam menjaga kewan dan keselamatan barang.<sup>22</sup>

Kedua, prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi apabila dalam penyelenggaraannya lalu dikemudian hari tidak sesuai dengan yang sudah sepakati di awal maka pihak pengguna jasa pos berhak meminta tanggung jawab kepada pihak pos untuk memberikan ganti rugi dikarenakan pihak pos telah wanprestasi. Ketiga, prinsip tanggung jawab mutlak, prinsip ini ketika diterapkan dalam penyelenggaraan jasa pos maka ketika konsumen jasa pos merasa dirugikan maka pihak pos berkewajiban bertanggung jawab terhadap kerugian yang di derita oleh konsumennya tanpa adanya syarat baik sengaja maupun tidak sengaja.<sup>23</sup>

Pihak pos sebagai penyelenggara jasa pos memiliki tanggung jawab untuk melakukan tanggung jawab terhadap keselamatan barang kiriman, apabila terdapat kerusakan barang atau hilangnya barang kiriman. Pasal 1238 KUHPerduta menyatakan, si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang telah ditentukan. Pasal 1243 KUHPerduta menyatakan, ganti rugi karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila debitor setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya. Pasal 1244 KUHPerduta menyatakan, jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tdk dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada

pada pihaknya. Kerugian dalam pasal ini ialah kerugian yang timbul karena debitor melakukan wanprestasi (lalai memenuhi perikatan).<sup>24</sup>

Kerugian tersebut wajib diganti oleh debitor terhitung sejak ia dinyatakan lalai. Namun bila hal tersebut dikarenakan force major, maka berlaku ketentuan Pasal 1245 KUHPerduta yang menyatakan, tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang beralangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan terlarang. Berdasarkan Pasal 30 UUPos menyatakan, penyelenggara pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kerugian. Ketentuan mengenai ganti kerugian sebagaimana dalam Pasal 31 UUPos, menyatakan: Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos; Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia; Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dan Penyelenggara Pos; Barang yang hilang dan ditemukan kembali diselesaikan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos.<sup>25</sup>

Keterlambatan layanan jasa pengiriman barang yang di sediakan oleh PT Pos Indonesia merupakan salah satu bentuk dari wanperstasi. Wanpersasi adalah suatu keadaan dimana pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, sehingga menimbulkan keharusan bagi pihak debitor untuk memberikan atau membayar ganti rugi. Wirjono Prodjodikoro mengatakan bahwa wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi didalam hukum perjanjian, berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> *Ibid.* hlm. 98-99

<sup>25</sup> *Ibid.* hlm. 99-100.

<sup>26</sup> Gusti Ngurah Krisna Aribhuana Putra, Ida Bagus Putra Atmadja dan Ni Putu Purwanti. Tanggung Jawab Pt Pos Indonesia Dalam Layanan Jasa Pengiriman Barang Yang Mengalami Keterlambatan (Studi Pada Pt Pos Indonesia Cabang Ubud). <http://sojs.unud.ac.id/2012/article/20>

---

<sup>22</sup>*Ibid.* hlm. 95-96.

<sup>23</sup>*Ibid.* hlm. 96

Bentuk tanggung jawab dari PT Pos Indonesia adalah dengan memberikan ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. UUPK telah cukup mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha sekaligus penyedia layanan jasa yang dalam hal ini adalah PT. Pos Indonesia cabang Ubud atas terjadinya keterlambatan layanan pengiriman barang milik konsumen yang diakibatkan karena kelalaian dari pihak PT. Pos Indonesia cabang Ubud. Konsumen yang mengalami kerugian dapat mempergunakan hal tersebut sebagai dasar untuk menuntut hak-hak yang harus diperolehnya. Tanggung jawab PT Pos Indonesia dapat dikategorikan kedalam prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab dan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.<sup>27</sup>

Upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia dalam hal meminimalisir timbulnya kerugian baik dari pihak konsumen maupun Pos Indonesia sendiri, dan untuk menjaga kepercayaan dari konsumen pengguna jasa layanan pos.<sup>28</sup> Penyebab terjadinya keterlambatan layanan pengiriman barang PT Pos Indonesia antara lain kurangnya jumlah petugas, masa-masa ramai, alamat tidak lengkap, nama yang tidak sesuai, tidak mencantumkan nomor yang dapat dihubungi, dan force majeure. Adapun bentuk tanggung jawab PT Pos Indonesia dalam melakukan kegiatan usahanya di bidang layanan jasa pengiriman barang terhadap konsumennya berupa pemberian ganti rugi.<sup>29</sup>

Keterlambatan menjadi masalah yang paling sering dialami oleh konsumen. Terlebih jika mulai memasuki hari raya ataupun tahun baru. Terdapatnya wanprestasi pada pelaku usaha mengakibatkan kerugian jatuh pada pihak konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen yang mengalami masalah dalam proses pengiriman terutama dalam keterlambatan barang dapat mengalami kerugian baik materiil maupun imateriil. Hal ini antara lain dikarenakan karena jenis barang yang dikirim yang cenderung cepat untuk kadaluwarsa, ataupun barang

menjadi tidak berguna atau kurang manfaatnya jika diterima tidak tepat waktu. Hal yang demikian konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi.<sup>30</sup>

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengiriman barang yang mengalami kerugian dilakukan dengan cara memberikan ganti rugi sesuai dengan klasifikasi kerugiannya berupa kehilangan barang, kerusakan barang dan keterlambatan pengiriman barang.<sup>31</sup> Perlindungan konsumen untuk masalah keterlambatan barang hanya bisa sebatas perlindungan atas kerugian yang bersifat materiil karena penyebab kerugian tersebut dikategorikan sebagai wanprestasi yang mana hanya bisa mendapatkan ganti kerugian sesuai yang sudah disepakati pada perjanjian yang menjadi dasar hukumnya.<sup>32</sup>

## **B. PENGATURAN GANTI RUGI TERHADAP PENGGUNA LAYANAN POS MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 38 TAHUN 2009 TENTANG POS**

Pos merupakan sarana komunikasi dan informasi yang mempunyai peran penting dan strategis dalam mendukung pelaksanaan pembangunan, mendukung persatuan dan kesatuan, mencerdaskan kehidupan bangsa, mendukung kegiatan ekonomi, serta meningkatkan hubungan antarbangsa.<sup>33</sup>

Contoh kasus wanprestasi dalam pengiriman paket yaitu bisa terjadinya kerusakan paket dikarenakan saat proses pengiriman kurir melakukan kesalahan berakibat kondisi paket

»%20download.pdf. hlm. 10 (Lihat Wirjono Prodjodikoro, 1986, Asas-Asas Hukum Perjanjian, Bale, Bandung, h. 44).

<sup>27</sup> *Ibid.* hlm. 10-11.

<sup>28</sup> *Ibid.* hlm. 13-14.

<sup>29</sup> *Ibid.* hlm. 14.

<sup>30</sup>Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna dan Bambang Eko Turisno. Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. Jurnal Law Reform Volume 14, Nomor2, Tahun 2018. hlm. 153

<sup>31</sup> *Ibid.* hlm. 160.

<sup>32</sup> *Ibid.*

<sup>33</sup>Ridha Rabitha. Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengiriman Barang Berharga Atau Dokumen Oleh PT. Pos Indonesia. Universitas Medan Area Fakultas Hukum. Medan. 2018. hlm. 18-19 (Lihat Pertimbangan huruf b Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos).

rusak berat. Sehingga mengakibatkan konsumen menjadi tidak terima dengan kondisi paket yang ada. Ganti rugi dapat diberikan oleh Pos Indonesia apabila terjadi kerusakan paket yaitu dengan cara menggantinya dengan uang. Penggantian ganti rugi dilakukan dengan cara bernegosiasi agar mencari kesepakatan kedua belah pihak. Ganti rugi diusahakan berjalan damai tanpa ada lagi yang dirugikan dan tertekan. Dengan memperhatikan ketentuan pada pasal 37 UU No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos.<sup>34</sup>

Oleh karena itu ganti rugi dalam pengiriman paket Pos Indonesia telah diatur dalam pasal 31 ayat 1 sampai 6 UU No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos juga dijelaskan bahwa: Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos. Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dan Penyelenggara Pos. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila: kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim; atau kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos.<sup>35</sup>

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, mengatur mengenai ganti rugi terhadap pengguna layanan pos. Pasal 26. Setiap Orang berhak mendapat layanan pos. Pasal 27 ayat:

- (1) Hak milik atas kiriman tetap merupakan hak milik pengguna layanan pos selama belum diserahkan kepada penerima.
- (2) Pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.

Pasal 28 Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi: kehilangan kiriman; kerusakan isi paket; keterlambatan kiriman; atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Penjelasan Pasal 28 huruf (d) Yang dimaksud dengan "ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima" adalah tidak sesuainya kondisi atau jumlah barang yang dikirim dengan kondisi atau jumlah barang yang diterima.

Perbuatan melawan hukum dalam KUHPerdara di atur dalam Pasal 1365 hingga Pasal 1380. Meskipun pengaturan perbuatan melawan hukum dalam KUHPerdara hanya 15 pasal, tetapi kenyataan menunjukkan bahwa gugatan perdata di pengadilan di dominasi oleh gugatan perbuatan melawan hukum disamping gugatan wanprestasi. Terminologi perbuatan melawan hukum merupakan terjemahan dari kata *onrechtmatige daad* (bahasa Belanda) atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah tort.<sup>36</sup>

PT. Pos telah melakukan perbuatan melawan hukum jika menawarkan produk jasa yang ditawarkan oleh pihak pos tidak sesuai sebagaimana definisi produk serta peraturan yang dikeluarkan oleh PT. Pos. Pos kilat khusus adalah jasa pengiriman surat/barang/weselpos di dalam negeri dengan menggunakan alat angkut udara dan atau darat, dengan memberikan ganti rugi atas keterlambatan atau kehilangan. Jangka waktu tempuh pengiriman pos kilat khusus ini adalah maksimal sampai dengan H+4 (hari ke 4 (empat) setelah pengiriman paket pasti sampai ke penerima) setelah melakukan pengiriman tergantung dengan jarak dan alamat tujuannya. Kasus keterlambatan dan kerusakan pada kasus diatas, dengan waktu H+5 (hari ke 5 (lima) setelah pengiriman paket harus sudah sampai pada penerima) tertanggal 30 November 2016 harusnya paling telat barang sudah sampai, namun N-21 (kode keterlambatan penyerahan barang) tertanggal 15 Desember 2016 baru tiba paket pada penerima.<sup>37</sup>

Kesalahan dalam Pasal 1365 KUHPPerdata dapat mencakup kesengajaan atau kelalai. Perbuatan menawarkan sesuatu tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada konsumen dan membuat suatu peraturan ganti kerugian yang bertentangan dengan undang-undang hal tersebut jelas merupakan kesalahan

---

<sup>34</sup> *Ibid.*

<sup>35</sup> *Ibid.* hlm. 10-11.

---

<sup>36</sup> Dika Aji Nugroho. *Op. Cit.* hlm. 112-113 (Lihat Munir Fuady, Profesi Mulia (Etika Profesi Hukum bagi Hakim, Jaksa, Advokat, Notaris, Kurator, dan Pengurus, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2005. hlm. 4).

<sup>37</sup> *Ibid.* hlm. 115.

yang telah dilakukan oleh pihak Pos baik dengan kesengajaan atau kelalaian.

PT. Pos telah melakukan suatu perbuatan melawan hukum dengan menawarkan sesuatu tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada konsumen dan membuat suatu peraturan ganti kerugian dibawah standar atau ganti kerugian sebagaimana yang telah di atur oleh undang-undang. PT. Pos melanggar ketentuan dari Pasal 12 dan Pasal 19 UUPK dalam melakukan usahanya. PT. Pos dalam menjalankan suatu usaha seharusnya menawarkan apa yang seharusnya ditawarkan serta dilakukan dan tetap mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang ada dalam membuat suatu peraturan sehingga tidak merugikan pihak konsumen yang tidak mengerti hukum.<sup>38</sup> Tenggang waktu dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos. Barang yang hilang dan ditemukan kembali diselesaikan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos.<sup>39</sup>

Jika ganti rugi yang diberikan oleh Pos Indonesia tersebut di atas pihak pengirim masih merasa dirugikan, maka pihak pengirim dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri berdasarkan wapresiasi karena kelalaian yang dilakukan oleh Pos Indonesia. Jika dalam pembuktian di Pengadilan Negeri Pos Indonesia terbukti bersalah maka Pos Indonesia harus bertanggung jawab mengganti kerugian berdasarkan dengan keputusan hakim.<sup>40</sup>

Selain wanprestasi jasa pengiriman paket Pos Indonesia juga berkemungkinan terjadinya perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum terdapat pada pasal 1365 KUHPerdara yaitu "tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut". Dalam melakukan pengiriman paket oleh Pos Indonesia tentu sangat diusahakan secara hati-hati, teliti, dan baik sesuai SOP, tetapi resiko kerusakan dapat saja terjadi. Perbuatan melawan hukum dalam pengiriman paket oleh

Pos Indonesia salah satu contohnya apabila terjadi kehilangan paket dalam proses pengiriman sehingga pengiriman paket tidak sampai ke tempat tujuan, maka pihak Pos Indonesia harus bertanggung jawab mengganti kerugian dengan memperhatikan ketentuanketentuan pengiriman di Pos Indonesia.<sup>41</sup>

Jika pihak pengirim tidak terima dengan penggantian yang dilakukan oleh Pos Indonesia karena masih merasa dirugikan, pihak pengirim dapat megajukan gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum karena Pos Indonesia tidak berhati-hati dalam melakukan pengiriman paket. Jika terbukti demikian Pos Indonesia bertanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum dan Pos Indonesia harus mengganti kerugian dengan berdasarkan putusan hakim.<sup>42</sup>

Jika isi paket itu adalah barang yang dilarang, maka pihak Pos Indonesia akan mengembalikan paket kepada pengirim dan tidak akan megembalikan ongkos kirim yang telah dibayarkan oleh pengirim. Namun jika pengiriman paket yang berupa barang yang dilarang megganggu pengiriman Pos Indonesia dan Pos Indonesia merasa dirugikan, maka Pos Indonesia dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri berdasarkan perbuatan melawan hukum. Jika terbukti pengirim bersalah maka pengirim harus mengganti kerugian berdasarkan keputusan hakim.<sup>43</sup>

Dalam pelaksanaan ganti kerugian tersebut tidak semua pengguna jasa memperoleh mendapatkan hak untuk memperoleh ganti kerugian. Artinya ada pengguna jasa yang mendapat ganti kerugian dan adapula yang tidak mendapatkan ganti kerugian, baik dengan alasan tertentu maupun tidak.<sup>44</sup>

Untuk memberikan kepastian hukum mengenai adanya pertanggungjawaban penyelenggara pos untuk memberikan ganti rugi atas kerugian pengguna layanan pos akibat kelalaian atau kesalahan penyelenggara pos, maka ganti rugi tersebut wajib untuk dipenuhi dan diberikan oleh penyelenggara pos. Selain itu penyelenggara pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman, termasuk

---

<sup>38</sup> *Ibid.* hlm. 118.

<sup>39</sup> Widyawati Dwi Lestari. *Op. Cit.* hlm. 11.

<sup>40</sup> *Ibid.*

---

<sup>41</sup> *Ibid.*

<sup>42</sup> *Ibid.* hlm. 12.

<sup>43</sup> *Ibid.*

<sup>44</sup> *Ibid.*

perlindungan untuk dapat menjamin terpenuhinya hak pengguna layanan pos maupun penyelenggara pos sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Kewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian pengguna layanan pos akibat kelalaian atau kesalahan penyelenggara pos diwajibkan kepada penyelenggara pos. Tuntutan ganti rugi tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia. Ganti rugi diberikan oleh penyelenggara pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dan penyelenggara pos. Ganti rugi tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim; atau kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos.
2. Pengaturan ganti rugi terhadap pengguna layanan pos menurut Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, menunjukkan setiap orang berhak mendapat layanan pos. Hak milik atas kiriman tetap merupakan hak milik pengguna layanan pos selama belum diserahkan kepada penerima dan pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman. Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman; atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

### **B. Saran**

1. Kewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian pengguna layanan pos akibat kelalaian atau kesalahan penyelenggara pos, perlu memperhatikan bahwa tenggang waktu dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh ganti rugi ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pos dan pengguna layanan pos dan barang yang hilang dan ditemukan kembali diselesaikan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pos dan pengguna layanan pos.

2. Pengaturan ganti rugi terhadap pengguna layanan pos menurut Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, memerlukan upaya penyelenggara pos yang berhak untuk mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman dan penyelenggara pos berhak membuka dan/atau memeriksa kiriman di hadapan pengguna layanan pos untuk mencocokkan kebenaran informasi kiriman. Penyelenggara pos tidak dapat dituntut apabila terbukti isi kiriman tidak sesuai dengan yang dinyatakan secara tertulis oleh pengguna layanan pos pada dokumen pengiriman dan tidak dibuka oleh penyelenggara pos, tetapi penyelenggara pos dapat dituntut apabila terbukti mengetahui isi kiriman dan tetap mengirim barang yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna dan Bambang Eko Turisno. *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*. Jurnal Law Reform Volume 14, Nomor2, Tahun 2018.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Grafiti Press. Jakarta. 2006.
- Dika Aji Nugroho. *Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Purworejo 54100 Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Melalui Kilat Khusus*. Skripsi. Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. 2017.
- Fida Amira. *Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan/Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)*. Privat Law Vol. IV No 1 Januari-Juni 2016.
- Ibrahim Johnny, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Citra Aditya Bakti. Bandung. 2007.
- I Gusti Ngurah Krisna Aribhuana Putra, Ida Bagus Putra Atmadja dan Ni Putu Purwanti. *Tanggung Jawab Pt Pos Indonesia*



- Dalam Layanan Jasa Pengiriman Barang Yang Mengalami Keterlambatan (Studi Pada Pt Pos Indonesia Cabang Ubud). [https://ojs.unud.ac.id/article/2020/2020download.pdf](https://ojs.unud.ac.id/article/download/2020/2020).
- Lilis Nurmala Sari. Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Terhadap Pengiriman Barang Ke Luar Negeri (Suatu Penelitian Suatu Penelitian di PT.POS Indonesia (Persero) Banda Aceh). Responsibility of PT Pos Indonesia (Persero) Toward Overseas Goods Delivery (A Research at PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh). JIM Bidang Hukum Keperdataan: Vol. 3(2) Mei 2019.
- Marbun Rocky, Deni Bram, Yuliasara Isnaeni dan Nysya A., *Kamus Hukum Lengkap (Mencakup Istilah Hukum & Perundang-Undangan Terbaru*, Cetakan Pertama, Visimedia, Jakarta. 2012.
- Ridha Rabitha. Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengiriman Barang Berharga Atau Dokumen Oleh PT. Pos Indonesia. Universitas Medan Area Fakultas Hukum. Medan. 2018.
- Sahrul. Pengaturan Hukum Besaran Nilai Ganti Rugi Bagi Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang Melalui Angkutan Jalur Darat. Jurnal WASAKA HUKUM, | Vol. 9 No. 1, Februari 2021. Jendela Informasi dan Gagasan Hukum, p-ISSN No. 2337-4667, e-ISSN NO. 1359957835.
- Siti Wahyuningsih. Pengembangan Layanan Jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia Untuk Kebutuhan Masyarakat Di Kota Bandung (Shipment Service Development of PT. Pos Indonesia for Society Needs in Bandung). Jurnal Penelitian Pos dan Informatika Vol. 3 No. 1 September 2013: 19- 49.
- Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. 1995.
- Sudarsono, *Kamus Hukum*, Cetakan 6. Rineka Cipta, Jakarta, 2009.
- Widyawati Dwi Lestari. Tanggung Jawab Hukum Antara Pos Indonesia Dengan Pengirim Dalam Melakukan Pengiriman Paket. Skripsi. Program Studi Ilmu Hukum Fakultlas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta 2020.
- Yeny Nurfiana Dewi. Upaya PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Purworejo Dalam Penyelesaian Keluhan Konsumen. Skripsi. Pendidikan Kewarganegaraan Dan Hukum Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta. 2012.
- Yosa Cynthia Maharani. Pertanggungjawaban PT. Pos Indonesia (Persero) Terhadap Ketidaksesuaian Layanan Pos Express Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. <https://publishing-widyagama.ac.id/02/09/2021>.