TANGGUNG JAWAB PT POS INDONESIA CABANG SRAGEN TERHADAP BARANG YANG MENGALAMI KERUSAKAN MENURUT UU NO 8 TH 1999

**Isnafa Desy Wahyuning Putri1, Josef Purwadi2, Waluyo Slamet Prodoto3**

1,2,3 Universitas Slamet Riyadi Surakarta/ Fakultas Hukum; Jl. Sumpah Pemuda 18, Kadipiro,

Banjarsari, Surakarta, telp/fax: 0271-853839, e-mail: [info@unisri.ac.id](mailto:info@unisri.ac.id) e e-mail co Author: **\*[1](mailto:1xxxx@xxxx.xxx)**[isnafadesy122@gmail.com](mailto:isnafadesy122@gmail.com)

*NO HP. 081391438478*

***ABSTRAK***

Penelitian ini memiliki latar belakang yaitu akibat tingginya jumlah barang yang membutuhkan angkutan dan jauhnya jarak tempuh pengantaran mengakibatkan dibutuhkannya jasa pengiriman barang, salah satunya PT Pos Indonesia. Namun proses pengiriman tidak selalu berjalan dengan lanca, terdapat kendala yang menyebabkan terjadinya kerusakan barang kiriman .

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab PT Pos Indonesia Cabang Sragen atas kerusakan barang yang terjadi selama proses pengiriman, sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Studi ini mengkaji bagaimana PT Pos Indonesia memenuhi kewajibannya dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dan penyelesaian sengketa yang timbul akibat kerusakan barang.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pmepakukan penelitian lapangan di PT Pos Indonesia Cabang Sragen. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan wawancara dengan pihak PT Pos Indonesia Cabang Sragen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Pos Indonesia Cabang Sragen telah menerapkan beberapa langkah untuk meminimalisir kerusakan barang, termasuk prosedur pengepakan yang standar. Namun, masih ditemukan kasus kerusakan barang yang terjadi. PT Pos Indonesia diwajibkan untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999, yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa PT Pos Indonesia Cabang Sragen perlu meningkatkan standar operasional prosedur dan mekanisme penanganan keluhan konsumen untuk memastikan perlindungan yang optimal bagi

*PAUGERAN LAW REVIEW NAMA PENULIS JUDUL*

konsumen. Disarankan adanya peningkatan pengawasan internal dan transparansi dalam proses klaim ganti rugi.

**Kata Kunci** : Tanggung Jawab, PT Pos Indonesia, Kerusakan Barang,

Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999.

***ABSTRACT***

*This research has a baground, namely that due to The high number of goods requiring transportation and The long distances for delivery, This resuls in The need for goods delivery service, one of which is PT Pos Indonesia. However, the process of sending goods does not always run smoothly, there are obstacles that cause damage to the goods sent*

*This study aims to analyze the responsibility of PT Pos Indonesia Sragen Branch for damage to goods that occurs during the shipping process, in accordance with the provisions of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This study examines how PT Pos Indonesia fulfills its obligations in providing protection to consumers and resolving disputes arising from damage to goods.*

*The research method used is empirical juridical means by conducting field research ar PT Pos Indonesia Cabang Sragen Branch. The data was collected through library research and research with PT Pos Indonesia Cabang Sragen .*

*The research results show that PT Pos Indonesia Sragen Branch has implemented several steps to minimize damage to goods, including standard packaging procedures. However, cases of damaged to goods were stil found. PT Pos Indonesia is required to provide compensation to consumers in accordance with Article 19 of Law No. 8 of 1999, which regulates the responsibility of business actors for consumer losses.The conclusion of this study is that PT Pos Indonesia Sragen Branch needs to improve standard operating procedures and mechanisms for handling consumer complaints to ensure optimal protection for consumers. It is recommended that there be increased internal supervision and transparency in the compensation claim process.*

***Keywords****: Responsibility, PT Pos Indonesia, Damaged Goods, Consumer Protection, Law No. 8 of 1999.*

# PENDAHULUAN

Peranan Di era globalisasi modern, perkembangan ekonomi yang pesat turut meningkatkan kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman barang. Masyarakat semakin membutuhkan layanan pengangkutan untuk mengirim barang ke lokasi yang jauh. Pengangkutan barang melalui jalur laut, darat, dan udara menjadi esensial dalam mendukung mobilitas ini. Sejalan dengan itu, banyak perusahaan jasa pengiriman barang yang muncul, salah satunya adalah PT Pos Indonesia, sebuah BUMN yang telah lama beroperasi di sektor layanan pos dan pengiriman barang.

*PAUGERAN LAW REVIEW NAMA PENULIS JUDUL*

PT Pos Indonesia memiliki jaringan yang sangat luas, mencakup seluruh kota/kabupaten di Indonesia, serta lebih dari 3.800 kantor pos yang terhubung secara online. Dengan kemajuan teknologi, perusahaan ini terus berkembang, termasuk dalam mendukung pertumbuhan e-commerce di Indonesia. Layanan yang diberikan PT Pos Indonesia meliputi penjemputan dan pengiriman paket secara ekspres, yang mengharuskan adanya perjanjian antara pihak pengirim dan perusahaan pengangkut.

Perjanjian pengangkutan diatur dalam KUH Perdata, di mana syarat-syarat sahnya perjanjian meliputi kesepakatan, kecakapan, hal tertentu, dan sebab yang halal sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Meskipun banyak perjanjian pengangkutan bersifat lisan, dokumen angkutan tetap diperlukan untuk mendukung proses pengiriman. Pengangkut juga memiliki tanggung jawab untuk menanggung segala kerugian yang mungkin terjadi, baik berupa kerusakan maupun kehilangan barang, akibat kelalaian selama proses pengiriman.

Namun, proses pengiriman barang tidak selalu berjalan mulus. Kendala sering terjadi, seperti kerusakan atau kehilangan barang akibat kelalaian pihak jasa pengiriman. Salah satu contohnya adalah kasus yang terjadi di Pos Indonesia pusat Kendal, di mana terjadi overload pengiriman barang saat bulan Ramadhan yang menyebabkan barang rusak atau hilang. Kerugian ini tentu menjadi perhatian penting bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas layanannya dan melindungi hak-hak konsumen.

Pasal 468 ayat (2) KUHD menegaskan bahwa pengangkut memiliki kewajiban utama untuk menyelenggarakan pengangkutan dan menjaga keselamatan barang dari saat diterima hingga diserahkan kepada penerima. Hal ini menunjukkan pentingnya perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman barang. Berdasarkan berbagai kasus yang terjadi di lapangan, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai tanggung jawab PT Pos Indonesia (Persero) cabang Sragen terhadap barang yang mengalami kerusakan, khususnya jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

# METODE

Penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Sragen yang terletak di Jalan Sukowati Nomor 193, Kebayanan 3, Sragen Kulon, Kec. Sragen, Kabupaten Sragen, Jawa tengah 57212. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris, Pada penelitian hukum empiris atau yuridis sosiologis, yang diteliti awalnya adalah data sekunder untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan atau terhadap

*PAUGERAN LAW REVIEW NAMA PENULIS JUDUL*

masyarakat[.1](#_bookmark0) Penelitian Yuridis empiris yaitu penelitian studi-studi empiris untuk menemukan teori teori tentang proses terjadinya dan mengenai proses bekerjanya hukum dalam masyarakat. Penelitian hukum ini merupakan penelitian hukum empiris karena dilakukan penelitian terhadap data primer di lapangan dengan Narasumber KC Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Sragen. Penelitian ini dilakukan secara langsumg ke lapangan untuk emmperoleh data primer tentang pelaksanaan Tanggung Jawab dan Perlindungan hyukum terhadap konsumen yang dirugikan PT Pos Indonesia Cabang Sragen.

Penelitian umumya bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Sifat penelitian yang digunakan penulis merupakan penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan secara sistematis mengenai suatu keadaan atau fenomena yang terjadi sesuai fakta lapangan di PT Pos Indonesia cabang Sragen. Dilihat dari sifatnya yang deskriptif, peneliyian ini dimaksud untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala- gejala lainya. Terutama untuk mempertegas hipotesa hipotesa agar dapat membenatu dalam memperkuat teori teori lama atau didalam kerangka menyusun teori- teori baru.

Jenis data yang digunakan Data primer diperoleh langsung dari responden, yaitu pegawai/ karyawan PT Pos Indonesia Cabang Sragen. Serta data sekunder yang diperoleh dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Metode analisis data yang diperoleh dari data primer dan sekunder akan disusun secara kualitatif yang dimaksud cara penelitian kualitatif merupakan suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata untuk diteliti sebagai sesuatu yang utuh. Setelah itu disajikan melalui proses yang sistematis,metodologi, dan konsisten, kemudian dianalis menggunakan data yang bersifat umum menjadi khusus.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Sragen terhadap Barang yang Mengalami Kerusakan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tanggung jawab dalam pengiriman barang mencakup kewajiban penyedia jasa, seperti PT Pos Indonesia, untuk memastikan keamanan,

1 Soerjono Soekanto, 2010. Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta: Universitas Indonesia (UI Press), Halaman 52.

*PAUGERAN LAW REVIEW NAMA PENULIS JUDUL*

keselamatan, dan ketepatan barang yang dikirimkan kepada konsumen. Apabila terjadi kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan dalam pengiriman, PT Pos Indonesia wajib memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Tanggung jawab ini berlaku sejak barang diterima oleh PT Pos hingga diserahkan ke penerima di tempat tujuan.

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos menegaskan bahwa penyelenggara layanan pos wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pengguna layanan akibat kesalahan atau kelalaian dalam proses pengiriman. Pasal 27 dan 28 UU ini memberikan hak kepada pengguna jasa pos untuk mendapatkan jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan barang yang dikirim, serta hak atas ganti rugi jika terjadi kehilangan, kerusakan, keterlambatan, atau ketidaksesuaian barang yang diterima dengan yang dikirim.

PT Pos Indonesia memiliki prosedur yang jelas dalam menangani klaim ganti rugi. Apabila terjadi kerusakan barang, langkah pertama yang diambil adalah melakukan pelacakan melalui sistem tracking untuk menentukan di mana dan kapan kerusakan terjadi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Heningtyas Kurnianto Setyabakti, Pelayanan KC PT Pos Indonesia Cabang Sragen, jika ditemukan kerusakan, PT Pos akan menyusun berita acara sebagai dokumen resmi untuk memproses klaim tersebut. Proses ini penting untuk menentukan pihak yang bertanggung jawab atas kerusakan, apakah itu terjadi di lokasi pengirim, saat transit, atau di tempat tujuan.

Setiap bagian dari proses pengiriman memiliki tanggung jawab khusus. Pegawai di bagian loket, sortir, distribusi, dan antaran semua memiliki kewajiban untuk memastikan barang ditangani dengan hati-hati. Apabila ditemukan kelalaian, seperti paket yang dilempar, dijatuhkan, atau ditempatkan di lokasi yang tidak aman, pegawai tersebut dapat dikenakan tanggung jawab secara pribadi atau bersama-sama untuk membayar ganti rugi kepada konsumen.

Dalam hal ini, PT Pos Indonesia juga diatur oleh regulasi nasional lainnya, seperti UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mengatur tanggung jawab perusahaan angkutan umum atas kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengangkutan. Pasal 193 UU tersebut menegaskan bahwa perusahaan angkutan umum, termasuk PT Pos Indonesia, bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang, kecuali kerusakan tersebut disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak dapat dihindari atau merupakan kesalahan pengirim.

*PAUGERAN LAW REVIEW NAMA PENULIS JUDUL*

Selain itu, Keputusan Direksi PT Pos Indonesia No: KD.128/DITRAKET/0616 menetapkan syarat dan ketentuan jaminan ganti rugi untuk surat dan paket dalam negeri. Keputusan ini mencakup prosedur pengajuan klaim, batas waktu pelaporan, serta nilai pertanggungan yang ditetapkan berdasarkan jenis layanan dan nilai barang yang dikirim. Misalnya, nilai jaminan ganti rugi untuk pengiriman e-commerce ditetapkan maksimal Rp50.000.000,00 per barang kiriman. Adapun bea jaminan ganti rugi dipungut dari pengirim sebesar 0,24% dari nilai pertanggungan, dengan ketentuan minimal bea sebesar Rp500,00 per item.

Dalam pelaksanaan tanggung jawabnya, PT Pos Indonesia juga menjalin kerja sama dengan perusahaan asuransi untuk menjamin pembayaran ganti rugi yang mungkin timbul akibat kerusakan atau kehilangan barang. Prosedur ini dirancang untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan kompensasi yang adil dan tepat waktu, sekaligus memperkuat kepercayaan konsumen terhadap layanan pos.

Secara keseluruhan, PT Pos Indonesia menunjukkan komitmennya dalam memelihara kepercayaan konsumen melalui tanggung jawab yang jelas dan terukur dalam penanganan barang kiriman. Meskipun demikian, pelaksanaan ganti rugi di lapangan masih menghadapi beberapa tantangan, seperti ketidaksesuaian nilai ganti rugi dengan nilai barang yang rusak. Hal ini diatur dalam Keputusan Direksi yang bertujuan untuk mempermudah penanganan klaim, namun tetap memerlukan peningkatan agar sesuai dengan ekspektasi konsumen dan kondisi riil di lapangan.

Berdasarkan wawancara dengan pihak Pelayanan KC Sragen, PT Pos Indonesia Cabang Sragen telah menjalankan tanggung jawabnya dalam memberikan ganti rugi, meskipun ada kekurangan seperti jumlah ganti rugi yang kadang tidak sesuai dengan nilai barang yang rusak. Hal ini terjadi karena perhitungan ganti rugi didasarkan pada keputusan Direksi yang mungkin tidak selalu sejalan dengan harapan konsumen. Oleh karena itu, evaluasi dan penyesuaian lebih lanjut diperlukan untuk memastikan bahwa tanggung jawab PT Pos Indonesia dalam memberikan ganti rugi benar-benar memenuhi standar keadilan dan kepuasan konsumen.

## Hambatan Yang Dialami PT Pos Indonesia Cabang Sragen dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya

*PAUGERAN LAW REVIEW NAMA PENULIS JUDUL*

untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam melindungi hak-hak konsumen. Dalam konteks jasa pos, terdapat beberapa penyebab kurangnya perlindungan terhadap konsumen. Pertama, masalah keterlambatan pengiriman disebabkan oleh keterbatasan transportasi, kondisi cuaca buruk, bandara yang overload, dan keterlambatan kurir. Menurut Bapak Heningtyas, ini disebabkan oleh minimnya sarana transportasi dan masalah operasional lainnya.

Kedua, pengetahuan konsumen yang kurang mengenai hak-hak mereka menjadi faktor utama mengapa mereka kurang terlindungi. Bukti pembayaran yang tidak menjelaskan hak atas ganti rugi saat terjadi kerusakan barang juga menjadi masalah. Padahal, Pasal 28 (a) Undang-Undang Nomor

38 Tahun 2009 tentang Pos menyatakan bahwa pengguna pos berhak menuntut ganti rugi atas keterlambatan dan kerusakan barang.

Ketiga, kurangnya petugas loket dalam memastikan alamat pengiriman. Faktor keselamatan dan keamanan yang seharusnya menjadi prioritas sering kali terabaikan. Menurut Bapak Heningtyas, faktor penghambat yang menyebabkan kerugian konsumen dapat dikategorikan menjadi faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi human error, seperti kelalaian dalam identifikasi barang dan kesalahan pengemasan yang dapat menyebabkan kerusakan. Faktor eksternal termasuk kondisi alam dan gangguan keamanan yang tidak dapat dikendalikan, yang dalam kasus ini membebaskan pengangkut dari tanggung jawab membayar ganti rugi..

# KESIMPULAN

1. Tanggung Jawab PT Pos Indonesia Cabang Sragen terhadap Barang yang Mengalami Kerusakan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Bentuk Tanggung Jawab yang telah dilakukan PT Pos Indonesia Cabang Sragen atas kerusakan barang kiriman menurut penulis sudah sesuai dengan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dan Undang- Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos yang terdapat dalam Pasal 28, dan

31. Tanggung jawab yang diberikan PT Pos Indonesia Cabang Sragen yaitu dengan memberikan ganti rugi, yang dalam pemberian ganti ruginya sudah ditetapkan dari Pihak PT Pos yang disebut dengan Keputusan Direksi (KD). Apabila terjadi resiko kerusakan maka pengguna jasa tersebut bisa mengajukan complain terhadap pihak PT Pos Indonesia Cabang Sragen Dimana untuk kerusakan barang paling lambat 2 hari sejak tanggal surat dan paket diterima. Jika barang kiriman mengalami kerusakan Sebagian pihak PT Pos Indonesia Cabang Sragen memberikan ganti kerugian sebesar 1 x biaya pengiriman dan

*PAUGERAN LAW REVIEW NAMA PENULIS JUDUL*

ditambah satu kali biaya ganti rugi yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman dan disepakati oleh pengirim saat mengirim barang.

1. Hambatan yang dialami PT Pos Indonesia Cabang Sragen dalam menyelesaikan sengketa konsumen meliputi beberapa faktor, yaitu kurangnya komunikasi antara pihak PT Pos Indonesia dengan pengguna jasa yang mengajukan pengaduan, kelalaian kurir yang sering menutup komunikasi dengan mandor terkait permasalahan tersebut, minimnya pengetahuan pengguna jasa mengenai prosedur dan mekanisme pertanggungjawaban PT Pos Indonesia, serta kurangnya pengawasan terhadap proses penerimaan barang (receiving) dan pengemasan (bagging) oleh bagian pengelolaan PT Pos Indonesia Cabang Sragen. Hambatan-hambatan ini menyebabkan terjadinya kerugian pada pengguna jasa dan kewajiban pihak jasa pos untuk memberikan atau membayar ganti rugi.

# DAFTAR PUSTAKA BUKU:

Abdul Kadir Muhammad, 1994, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti,17.

Abdul Halim Barakatullah, 2018,*Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran, (*Yogyakarta: Pustaka Pelajar), 2.

Burhanuddin Susamto, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal*

(Malang:UIN-Maliki Press,2011), 3-4.

Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pn.Balai Pustaka, Jakarta,2003,401.

Hadi, Setia Tunggal, 2007, Undang Undang Perkeretaapian (UU No. 23 Tahun 2007), Jakarta: Harvarindo, 59.

Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2008), 4-5.

Purwosudjipto H.M.N, 2000, *pengertian pokok Hukum Dagang Indonesia 3,* (Jakarta: penerbit Djambatan), 2.

*PAUGERAN LAW REVIEW NAMA PENULIS JUDUL*

R. Subekti, 1999, *Aneka perjanjian*, Bandung: penerbit Alumni, 69.

Siwi Kristiyani, S.H., M.Hum.,2008, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Jakarta ,Sinar Grafika, 30-37.

Soerjono Soekanto, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum,* Jakarta; Universitas Indonesia UI Press),52.

## Jurnal:

Hasanuddin Rahman, “Al Bayyinah:*Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa (Litigasi*

*dan Non Litigasi)”,* Jurnal Of Islamic Law, 2016, Volume VI

Marsidah, 2018, *Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan Penumpang Menurut Undang Undang No 22 tahun 2009,* Volume 16, No.2

Pendi Ahmad, 2018, *Perlindungan Hukum Terhadap Tarif Pengguna Jasa Angkutan Umum Berbasis Online*, Jurnal Sekretari *,* Vol 5 No.1 Januari 2018

Putra admadja, 2020, *Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara Terhadap Keterlambatan Penerbangan*, jurnal kertha semaya, Vol.8 No,10

Shaleh anwar, 2014, *Tanggung jawab Pendidikan Dalam Persepektif Psikologi Agama,*

Psympathic, Jurnal Ilmiah psikologi Juni 2014, Vol, 1, No.1

Wahyu simon tampubolon, 2016, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmiah Advokasi, Vol 4, No.1

## Undang-Undang:

Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Undang- Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Undang- undang Nomor 38 tahun 2009 tentaang Pos

*PAUGERAN LAW REVIEW NAMA PENULIS JUDUL*

Undang-undang No 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang tealah diperbarui dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

*PAUGERAN LAW REVIEW NAMA PENULIS JUDUL*