

TESIS

PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP KERUGIAN YANG DIALAMI PARA PENGGUNA JASA POS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 38 TAHUN 2009 PADA PT. POS INDONESIA(PERSERO) CABANG KOTA PEKANBARU

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar
Magister Hukum (M.H) Program Magister Ilmu Hukum



OLEH :

NAMA : WIELZA OWINA

NOMOR MAHASISWA : 181021003

BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

TESIS

**PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP KERUGIAN YANG
DIALAMI PARA PENGGUNA JASA POS BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NO. 38 TAHUN 2009 PADA PT POS
INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA PEKANBARU**

Nama : WIELZA OWINA

Nomor Mahasiswa : 181021003

Bidang Kajian Utama : Hukum Bisnis

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji

Pada Tanggal 16 Juni 2021

Dan Dinyatakan Lulus

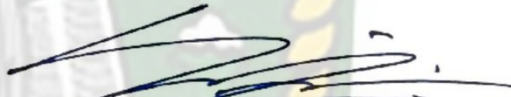
TIM PENGUJI

Ketua



Prof. Dr. Thamrin S. S.H., M.Hum

Sekretaris



Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

Anggota



Dr. H. Abdul Thalib, S.H., MCL

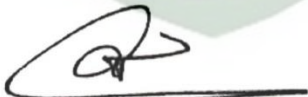
Anggota



Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H

Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



Prof. Dr. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

TESIS

**PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP KERUGIAN YANG
DIALAMI PARA PENGGUNA JASA POS BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NO.38 TAHUN 2009 PADA
PT POS INDONESIA (PERSERO)
CABANG KOTA PEKANBARU**

Nama : WIELZA OWINA

Nomor Mahasiswa : 181021003

Bidang Kajian Utama : Hukum Bisnis

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Tanggal: 20 April 2021



Prof. Dr. Thamrin S. S.H., M.Hum

Pembimbing II

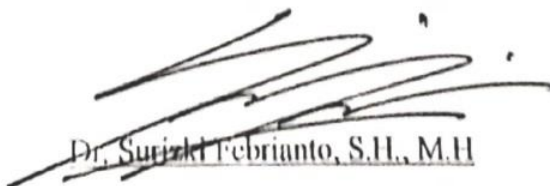
Tanggal: 20 April 2021



Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

Mengetahui:

Ketua Program Studi



Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

BERITA ACARA BIMBINGAN TESIS

Telah Dilakukan Bimbingan Tesis Terhadap:

Nama : WIELZA OWINA

NPM : 181021003

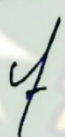
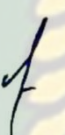
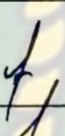
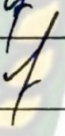
Pembimbing I : Prof. Dr. Thamrin S., S.H., M.Hum

Pembimbing II : Dr. Surizki Febrianto, S.H., M. H

Judul Tesis : **PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP KERUGIAN YANG DIALAMI PARA PENGGUNA JASA POS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.38 TAHUN 2009 PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA PEKANBARU**

Dengan Rincian Sebagai Berikut:

No	Tanggal	Berita Acara Bimbingan	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II
1.	14 Desember 2020	-Perbaiki latar belakang dari hal umum ke hal khusus -Analisa dalam Bab III diperdalam lagi -Bab IV perbaikannya menyesuaikan dalam Bab III -Tahun buku untuk literatur di atas 2010		
2.	21 Desember 2020	Buat secara keseluruhan dari abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar singkatan, dan daftar tabel.		

3.	10 Maret 2021	Perbaiki abstrak dan tata cara penulisan		
4.	24 Maret 2021	ACC dapat dilanjutkan ke pembimbing I		
5.	31 Maret 2021	Perbaiki hubungan antara rumusan masalah, kesimpulan dan saran dikarenakan ketiga hal tersebut harus selaras dan terlihat sangat jelas		
6.	8 April 2021	Perbaiki dan perhatikan tata cara penulisan dan penulisan judul		
7.	20 April 2021	ACC dapat diperbanyak dan Ujian		

Pekanbaru, 20 April 2021
Direktur Pasca Sarjana
Universitas Islam Riau



Prof. Dr. Yusri Munaf, S.H., M. Hum

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WIELZA OWINA
NPM : 181021003
Program Studi : Ilmu Hukum/Hukum Bisnis
Tempat/Tanggal Lahir : Tapsel/27 Februari 1997
Alamat Rumah : Jl. Majalengka Perum. Telaga Biru Blok C.8
Judul Tesis : PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP KERUGIAN
YANG DIALAMI PARA PENGGUNA JASA POS
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 38 TAHUN
2009 PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG
KOTA PEKANBARU

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya tesis ini belum pernah ditulis oleh orang lain, untuk itu bila dikemudian hari tesis ini terbukti merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek tesis atau karya orang lain (plagiat), maka gelar Magister Hukum (M.H) yang telah saya peroleh bersedia untuk dibatalkan. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 03 Juni 2021
Yang Menyatakan,



WIELZA OWINA
NPM: 181021003

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 771/KPTS/PPS-UIR/2020

TENTANG
PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM PPS UIR

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat bagi mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Hukum PPS – UIR
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama – nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
4. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
10. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
11. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
12. Surat permohonan **saudarawi WIELZA OWINA** tertanggal 14 Desember 2020

MEMUTUSKAN

1. Menunjuk :

No.	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
3.	Prof. Dr. Thamrin S, S.H., M.Hum	Guru Besar	Pembimbing I
4	Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **WIELZA OWINA**
N P M : **181021003**
Program Studi / BKU : **Ilmu Hukum / Hukum Bisnis**
Judul Proposal Tesis : **"PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP KERUGIAN YANG DIALAMI PARA PENGGUNA JASA POS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 38 TAHUN 2009 PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA PEKANBARU"**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Hukum dalam penulisan tesis.
 3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Hukum.
 4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
 5. Dengan terbitnya surat keputusan ini maka segala sesuatu yang berhubungan dengan ketentuan di atas dinyatakan tidak berlaku lagi.
 6. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 19 Desember 2020
Direktur, 

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum
NIP. 195408081987011002

Dikirimkan kepada :
Universitas Islam Riau di Pekanbaru
Magister (S2) Ilmu Hukum PPS UIR di Pekanbaru.



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 088/A-UIR/5-PPs/2021

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : WIELZA OWINA
NPM : 181021003
Program Studi : Ilmu Hukum (Hukum Bisnis)

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 02 Juni 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi. Magister Ilmu Hukum



Dr. Surizda Febrianto, S.H., M.H.

Pekanbaru, 02 Juni 2021
Staf Pemeriksa

Indrian Syafitri, S.AP., M.Si.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip Syafitri ind05



Turnitin Originality Report

**PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP
KERUGIAN YANG DIALAMI PARA
PENGUNA JASA POS BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NO. 38 TAHUN 2009
PADA PT. POS INDONESIA(PERSERO)
CABANG KOTA PEKANBARU by Wielza
Owina Wielza Owina**

From Prodi. Ilmu Hukum (TESIS
PASCASARJANA UIR)

Similarity Index

28%

Similarity by Source

Internet Sources:	29%
Publications:	3%
Student Papers:	14%

sources:

Processed on 02-Jun-2021 11:35 WIB
ID: 1598815494
Word Count: 19443

1

11% match (Internet from 30-May-2016)

<http://eprints.uny.ac.id/23621/1/YENY%20NURFIANA%20DEWI%2008401244011.pdf>

2

7% match (Internet from 01-Jun-2021)

<https://adoc.pub/pelaksanaan-tanggung-jawab-dalam-pengiriman-paket-pos-berdas.html>

3

4% match (Internet from 24-Sep-2020)

http://digilib.uin-suka.ac.id/41024/2/13340066_BAB-II_sampai_SEBELUM-BAB-TERAKHIR.pdf

4

3% match (student papers from 04-Jan-2018)

Submitted to Universitas Islam Indonesia on 2018-01-04

5

1% match (Internet from 24-Sep-2020)

http://digilib.uin-suka.ac.id/41024/1/13340066_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf

6

1% match (Internet from 04-Oct-2020)

<https://text-id.123dok.com/document/8yd811qp-fungsi-anggaran-sebagai-alat-perencanaan-dan-pengawasan-pada-pt-pos-indonesia-persero-cabang-binjai.html>

7

1% match (Internet from 07-Jan-2018)

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/36841/Chapter%20III-V.pdf>

8

1% match (Internet from 04-Oct-2019)

<http://tesiskeuagandaerah.blogspot.com/2013/09/pengertian-pelayanan-publik.html>

9

1% match (Internet from 24-Mar-2021)

<https://docobook.com/tanggung-jawab-hukum-pt-pos-indonesia-persero-cabang0d3f9b2e439b7a1de39ed8ab5b6331a042191.html>

10

1% match (Internet from 27-Oct-2020)

<https://123dok.com/document/uzl3lgy-tanggung-perusahaan-pengiriman-tindakan-wanprestasi-dihubungkan-perindungan-konsumen.html>

11

1% match (student papers from 18-Dec-2018)

Submitted to Sriwijaya University on 2018-12-18

ABSTRAK

PT. Pos merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman. Berkaitan dengan hal tersebut maka penulis ingin mengetahui secara lengkap tentang pelaksanaan tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Pekanbaru terhadap kerugian yang dialami para pengguna jasa kemudian dianalisis dengan menggunakan aturan perundangan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pertanggungjawaban pengiriman paket pos di Kantor Pos Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 dan apakah faktor penghambat yang ditemui dalam pertanggungjawaban pengiriman paket pos di Kantor Pos Pekanbaru. .

Jenis penelitian ini termasuk dalam golongan penelitian *observastional research* dengan cara survey. meninjau dan membahas objek penelitian dari sisi hukum: data primer didapatkan dari pendekatan kasus (case approach) serta menelaah dari sisi Peraturan Perundang-Undangan, data sekunder didapatkan dengan telaah pustaka. Sifat penelitian ini adalah penelitian *deskriptif analitis* yaitu untuk memberikan suatu gambaran yang sejelas-jelasnya mengenai analisis pertanggungjawaban terhadap kerugian yang dialami para pengguna jasa khususnya daerah Pekanbaru.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menganalisis semua, kemudian dideskripsikan dalam bentuk tulisan. Setelah diuraikan dengan metode tersebut, kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut: Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (persero) Cabang Kota Pekanbaru adalah dengan cara ganti rugi. Kemudian faktor penghambat yang dialami oleh PT Pos Indonesia (persero) Cabang Kota Pekanbaru yaitu, kurangnya ketelitian dari petugas loket didalam memastikan keseluruhan alamat penerima kiriman, salah salur didalam penyortiran Tanggung jawab PT. Pos Kota Pekanbaru: 1. Menindaklanjuti keluhan konsumen, dan 2. Memberikan ganti kerugian. Faktanya ganti rugi yang diberikan kepada konsumen yang mengalami kerusakan dan keterlambatan dibawah yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. PT. Pos dalam hal ini telah melanggar ketentuan dari Pasal 12 dan Pasal 19 UUPK.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, PT. Pos Cabang Kota Pekanbaru, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

PT. Pos is a company engaged in shipping services. In connection with this, the authors want to know in full about the implementation of the responsibilities of PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru City Branch against the losses experienced by service users is then analyzed using the applicable laws and regulations, namely Law Number 38 of 2009 concerning Pos.

Based on the above background, the problems discussed in this study are how the responsibility for the delivery of postal packages at the Pekanbaru Post Office based on Law Number 38 of 2009 and what are the inhibiting factors found in the accountability of sending postal packages at the Pekanbaru Post Office.

This type of research is included in the observastional research group by means of a survey. review and discuss the object of research from a legal perspective: primary data is obtained from the case approach and from the side of the Laws and Regulations, secondary data is obtained by reviewing the literature. The nature of this research is descriptive analytical research, namely to provide a clear picture of the analysis of responsibility for losses experienced by service users, especially in the Pekanbaru area.

Based on the results of the research the authors analyzed all, then described them in writing. After being described by this method, the conclusions obtained are as follows: The responsibility carried out by PT Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru City Branch is by way of compensation. Then the inhibiting factor experienced by PT Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru City Branch, namely, the lack of accuracy of the counter officers in ensuring the entire address of the recipient of the shipment, wrong channeling in the sorting of PT. Pos Kota Pekanbaru: 1. Follow up consumer complaints, and 2. Provide compensation. In fact, the compensation given to consumers who experience damage and delays below that stipulated by the laws and regulations.PT. The post in this case has violated the provisions of Article 12 and Article 19 of the UUPK.

Keywords : Responsibility, PT Pos Pekanbaru City Branch, Consumen Protection

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini. Shalawat beriring salam tidak lupa pula penulis ucapkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari alam kegelapan kezaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Penulisan tesis ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Hukum di Universitas Islam Riau. Judul tesis yang penulis teliti adalah **PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP KERUGIAN YANG DIALAMI PARA PENGGUNA JASA POS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.38 TAHUN 2009 PADA PT.POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA PEKANBARU.**

Dalam penulisan tesis ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, tidak terlepas dari kekurangan baik dari aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan, semua ini didasarkan dari keterbatasan yang penulis miliki. Namun berkat bimbingan, bantuan, nasehat dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik.

Selanjutnya dalam penulisan tesis ini penulis banyak diberi bantuan oleh berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, S.H., M. C .L selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau.
2. Bapak Prof. Dr. Yusri Munaf, S.H., M.Hum selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang telah menerima penulis untuk menuntut ilmu di Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H selaku ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum dan selaku Pembimbing II yang telah bersusah payah memberikan masukan, bimbingan dan arahan dengan teliti membaca dan mengoreksi tesis ini ditengah kesibukan beliau.
4. Bapak Prof. Dr. Thamrin S, S.H., M.Hum selaku Pembimbing I yang telah bersusah payah memberikan masukan, bimbingan dan arahan dengan teliti membaca dan mengoreksi tesis ini ditengah kesibukan beliau.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Riau yang telah mengajarkan Ilmu Pengetahuannya serta mendidik dan membimbing.
6. Kepada Kedua orangtua tersayang Ayahanda Erwin Lamsuin dan Ibunda Zulfah Masliana serta Kakak Senia Triwina dan Adik Aurelia Raisahwina yang selalu memberikan dorongan, saran, dan nasehat serta doa yang selalu dipancarkan di setiap langkah penulis.
7. Rekan-rekan mahasiswa/i Program Ilmu Hukum Angkatan 2018 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan/ penyusunan tesis ini masih ada kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penulisan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan tesis ini.

Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat kepada penulis dan kepada pembaca, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, April 2021

Penulis

WIELZA OWINA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR SINGKATAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Masalah Pokok	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kegunaan Penelitian.....	7
D. Kerangka Teori	7
1. Teori Kontrak Perjanjian.....	7
2. Teori Fiduciary.....	15
3. Stakeholder Teori	18
E. Konsep Operasional.....	19
F. Metode Penelitian	21
1. Jenis dan Sifat Penelitian.....	21
2. Objek Penelitian	22
3. Lokasi Penelitian	22
4. Populasi dan Sampel	22
5. Data dan Sumber Data.....	23
6. Alat Pengumpul Data	24

7. Analisis Data	25
8. Metode Penarikan Kesimpulan	25

BAB II TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum PT. Pos Pekanbaru	26
B. Bidang Usaha	28
C. Struktur Organisasi.....	30
D. Visi dan Misi Pos Indonesia.....	39
E. Jaminan Ganti Rugi Pengiriman Paket.....	41
F. Pelayanan Publik	48
G. Pengembangan Produk Layanan	56

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pertanggungjawaban Pengiriman Paket Pos di Kantor Pos Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang No. 38 Tahun 2009.....	62
B. Faktor Penghambat dan Pendukung yang Ditemui dalam Pertanggungjawaban Pengiriman Paket Pos di Kantor Pos Pekanbaru	84

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	121
B. Saran.....	122

DAFTAR PUSTAKA	123
-----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
-----------	-------------------------------------	----



DAFTAR SINGKATAN



BPM	Benda Pos dan Materai
BUMD	Badan Usaha Milik Daerah
BUMN	Badan Usaha Milik Negara
BW	Burgerlijk Werboek
EMS	Express Mail Service
HTNB	Harga Tanggungan Nilai Barang
HTOK	Harga Tanggungan Ongkos Kirim
Perjan	Perusahaan Jawatan
Persero	Perusahaan Perseroan
Perum	Perusahaan Umum
PP	Peraturan Pemerintah
PPKH	Paket Pos Kilat Khusus
PT	Perseroan Terbatas
PTT	Pos Telegram
SPV	Supervisor
UU	Undang-Undang
UUPK	Undang-Undang Perlindungan Konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia ialah makhluk sosial yang saling berkegantungan untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari. Kebutuhan manusia tidak bisa dibatasi oleh hal-hal tertentu saja, kadang mereka mencari apa yang mereka butuhkan hingga mereka keluar daerah dari tempat tinggal mereka. Karena teknologi semakin berkembang pesat, manusia dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan mudah contohnya dalam bidang jual beli, kita dapat melakukan jual beli lintas daerah bahkan lintas Negara hanya dengan berkomunikasi lewat ponsel.

Perusahaan jasa yaitu suatu unit usaha yang kegiatannya memproduksi jasa, dengan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan. Industri jasa pengiriman barang menjadi suatu hal yang pokok bagi para konsumen dalam memesan barang baik itu dari dalam negeri maupun luar negeri. Tentu industri pengiriman jasa ini menjadi incaran para konsumen, karena biaya yang begitu murah dan barang sampai pada tujuan.

Perusahaan pengiriman di Indonesia saat ini berkembang sangat pesat, hal ini nampak dengan semakin banyak transaksi perdagangan yang tidak hanya melibatkan satu kota saja tetapi sudah melibatkan antar daerah/wilayah. Berkembangnya perusahaan jasa pengiriman barang memberikan dampak positif kepada dunia usaha yang sangat membantu dalam pendistribusian informasi kepada klien atau konsumen dengan

meningkatkan ketepatannya, kecepatannya dan keamanannya yang cukup sangat tinggi.

Persaingan ini membuat pelaku usaha berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat sebagai konsumen. Negara sepenuhnya menguasai faktor-faktor penting yang mempengaruhi produksi dalam negeri dan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai bidang melalui BUMN. PT Pos Indonesia (persero) merupakan BUMN Indonesia yang bergerak di bidang layanan Pos. Salah satu sarana jasa pengiriman barang yang dapat digunakan adalah PT Pos Indonesia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2013 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos, dijelaskan bahwa Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistic, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan Pos untuk kepentingan umum (pasal 1 ayat 1). Mengutip dari Pasal 1 ayat 1 penyelenggara Pos merupakan perwujudan pos dari fungsi pengangkutan yaitu memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain naik melalui angkutan darat, angkutan perairan, maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan.

PT Pos Indonesia dibangun oleh Negara bertujuan untuk meningkatkan pembangunan nasional, dengan dijalankannya PT Pos Indonesia ini

mempercepat komunikasi antar daerah dan bertujuan untuk menunjang pembangunan nasional demi kepentingan umum.¹

Sebagai BUMN PT Pos Indonesia berusaha untuk membuat konsumen merasa puas dan tidak dirugikan. Akan tetapi kadangkala ada pelayanan Pos Indonesia yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, hal ini tentunya menuntut adanya tanggung jawab. Tanggung jawab adalah suatu yang timbul karena hubungan hukum sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun macam-macam tanggung jawab ini antara lain:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Keasalahan Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan hukum perdata. Teori murni dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu Tnggung jawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak.
2. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak. Dengan demikian ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian konsumen, umumnya pertama-tama melihat

¹Deni Eka Putra, “*Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Surat dan Barang pada PT Pos Indoneisa (Persero) Cabang Padang*” (Padang; Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang, 2011).

isi dari kontrak perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak baik tertulis maupun lisan.²

3. 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

Namun untuk menerapkan prinsip tanggung jawab tersebut diatas tidaklah mudah. Dikarenakan dalam melakukan pengiriman barang tidak terlepas dari hambatan dan kendala yang ada, terlebih lagi adanya kerusakan atau kehilangan pada barang milik konsumen tersebut. Hal ini terjadi dikarenakan adanya faktor manusia (*human error*) dan faktor alam (*force majeure*). Masalah mengenai rusak dan /atau hilangnya barang kiriman sangat sering terjadi dan menjadi sangat menarik karena banyaknya dijumpai kasus-kasus tentang hilang dan /atau rusaknya barang kiriman tersebut.

Setiap orang yang memiliki harta kekayaan atau suatu benda harus siap dalam menghadapi suatu risiko bahwa nilai benda miliknya itu akan berkurang baik karena kerusakan maupun karena hilangnya benda yang sebabnya bisa bermacam-macam, sebab tersebut tidak dapat diduga sebelumnya dan tidak diharapkan terjadinya. Akan tetapi pengurangan nilai suatu barang itu sudah dapat dicegah dan diperkirakan terjadinya.

Diketahui bahwa dari tahun 2016 – 2019 terjadi 114 kasus yang ada.

Kasus ini merupakan kasus yang diperoleh dari komplain konsumen ke

²Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2016, hlm. 61.

kantor Pos Cabang Kota Pekanbaru. diantaranya ada konsumen bernama Ibu AM yang mengalami kasus salah alamat waktu dalam pengiriman barang yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia, seharusnya paket dikirim ke Ibu Ws yang beralamat di Batam tetapi malah dikirim ke Pekanbaru alamat Ibu AM. Kemudian keluhan konsumen dari Bapak LG, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan ternyata terdapat hasil bahwa kiriman telah gagal antar dan disertai keterangan karena ternyata alamat penerima yakni Ibu RY tidak jelas.

Mengenai pemberian ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan barang yang dikirim, tanggung jawab PT Pos Indonesia (persero) diatur dalam UU No. 38 Tahun 2009 pasal 31 ayat (1), yang menyebutkan bahwa penyelenggara pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/ atau kesalahan penyelenggara pos.”

Masalah jasa pengiriman barang banyak dibutuhkan publik, maka dibutuhkan adanya pertanggungjawaban yang jelas sebagai bentuk perlindungan konsumen yang menggunakan jasa pos. berbagai permasalahan yang ditemui dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan judul penelitian :**“ANALISIS PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP KERUGIAN YANG DIALAMI PARA PENGGUNA JASA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 38 TAHUN 2009 TENTANG POS PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA PEKANBARU”**.

B. Masalah Pokok

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah pokok penelitian yaitu:

1. Bagaimanakah pertanggungjawaban atas pengiriman paket pos di Kantor Pos Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009?
2. Apakah factor yang terdapat penghambat yang ditemukan dalam tanggungjawab pengiriman paket Pos di Kantor Pos Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pertanggungjawaban pengiriman paket pos di Kantor Pos Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung yang ditemui dalam pertanggungjawaban pengiriman paket Pos di Kantor Pos Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Dengan melakukan penelitian ini maka penulis dapat memahami secara mendalam tentang pertanggungjawaban PT Pos Indonesia terhadap pengguna jasa.

2. Penelitian ini juga bermanfaat bagi pembaca yang ingin mengetahui atau melanjutkan penelitian ini dalam pembahasan yang sama.

D. Kerangka Teori

1. Teori Kontrak Perjanjian

Pengiriman barang antara PT Pos dengan pengirim didahului dengan perjanjian. Perjanjian pengiriman barang diatur dalam buku III *Burgerlijk Wetboek* tentang perikatan. Pasal 1313 *Burgerlijk Wetboek* (BW) menyatakan bahwa: “perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Perjanjian merupakan peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dua orang tersebut saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal yang menimbulkan suatu perikatan antara dua pihak yang membuatnya”. Menurut Wafa, M.A perjanjian adalah “suatu hubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu”.³ Sedangkan Meliala menyatakan bahwa perjanjian adalah “suatu perbuatan hukum, dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.⁴

Perjanjian merupakan persetujuan dengan dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan

³R. Wafa, M.A, *Hukum Perkawinan di Indonesia*, Sumur Bandung, Jakarta, 2018, hlm. 9.

⁴Meliala, D. S, *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda dan JHukum Perikatan*, Jakarta, Nuansa Aulia, 2015, hlm. 49.

harta kekayaan.⁵ Pasal 1338 ayat (1) *Burgerlijk Wetboek* mengatakan “semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Asas kebebasan berkontrak ini menyatakan “setiap orang bebas menentukan bentuk, macam dan isi perjanjian, sepanjang tetap memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* bahwa asas kebebasan berkontrak tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan”.

Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* menjelaskan syarat-syarat sah nya suatu perjanjian, yaitu:

1. Kesepakatan para pihak, “Kesepakatan para pihak mengandung arti bahwa para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau ada persesuaian kemauan dan saling menyetujui kehendak masing-masing, yang dilahirkan oleh para pihak dengan tidak ada paksaan, kekeliruan dan penipuan. Persetujuan dapat dinyatakan secara tegas maupun secara diam-diam.”
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan, “orang yang dinyatakan cakap untuk melakukan perbuatan hukum dalam hal ini membuat perjanjian adalah orang yang sehat akal pikiran yaitu orang yang tidak sakit jiwa atau gila, tidak dungu atau tidak memiliki keterbelakangan mental dan juga bukan orang yang pemboros (Pasal 433 *Burgerlijk Wetboek*). Orang yang cakap untuk melakukan perbuatan hukum seperti membuat perjanjian adalah

⁵Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2018, hlm. 78.

orang yang tidak dilarang oleh suatu peraturan perundang-undangan untuk melakukan perbuatan hukum tertentu, seperti orang yang sedang pailit dilarang untuk mengadakan perjanjian utang-piutang.”

3. Suatu hal tertentu, “Prestasi adalah sesuatu hal tertentu yang dapat menjadi objek dalam suatu perjanjian. Berdasarkan Pasal 1234 *Burgerlijk Wetboek* Prestasi terdiri dari memberi sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Syarat-syarat objek suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1333 *Burgerlijk Wetboek*” dimana suatu perjanjian harus:
 - a. Diperkenankan, artinya “tidak boleh bertentangan dengan peraturan pendang-undangan, ketertiban umum dan kesusilaan.”
 - b. Tertentu atau dapat ditentukan, artinya “prestasi tersebut harus dapat ditentukan dengan jelas mengenai jenis maupun jumlahnya, atau setidaknya tidaknya dapat diperhatikan.”
 - c. Mungkin dilakukan, artinya “prestasi tersebut harus mungkin dilakukan menurut kemampuan manusia pada umumnya dan kemampuan debitur pada khususnya.”
4. Suatu sebab yang halal, “Suatu sebab yang halal merupakan syarat yang keempat untuk adanya suatu perjanjian. Berdasarkan pasal 1335 BW bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.”

Dua syarat yang pertama merupakan syarat yang bersifat subjektif, sedangkan dua syarat yang terakhir merupakan syarat yang bersifat objektif.

Subjektif dan objektif yaitu:

1. Syarat subjektif agar sahnya perjanjian ialah kesepakatan para pihak yang melakukan perjanjian dan cakap hukum. Apabila syarat subjektif ini tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan artinya selama para pihak tidak membatalkan perjanjian, maka perjanjian masih tetap berlaku.
2. Syarat objektif agar sahnya perjanjian ialah sesuatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal, hal ini berhubungan dengan objek yang diperjanjikan dan yang akan dilaksanakan oleh para pihak sebagai utang atau prestasi dari para pihak. Jika syarat objektif tidak terpenuhi maka perjanjian batal demi hukum artinya sejak semula dianggap tidak pernah ada perjanjian.

Dalam melakukan perjanjian para pihak yang bersangkutan baik itu konsumen maupun pelaku usaha selaku penghasil harus memenuhi beberapa unsur.yaitu:⁶

1. Unsur Esensialia, Merupakan “sifat yang harus ada dalam perjanjian. Sifat yang menyebabkan atau menentukan perjanjian itu tercipta (*constructieve oordeel*), seperti persetujuan antara para pihak dan objek perjanjian.”

⁶Turagan, A. F, *Pelaksanaan Perjanjian dengan Itikad baik menurut pasal 1338 KUHPerdara*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2019, Hlm.74.

2. Unsur *Naturalia*, Merupakan “sifat bawaan (*natuur*) perjanjian, sehingga secara diam-diam melekat pada perjanjian, seperti menjamin tidak ada cacat dalam benda yang dijual (*vrijwaring*). ”
3. Unsur *Aksidental*, Merupakan “sifat yang melekat pada perjanjian dalam hal secara tegas diperjanjikan oleh para pihak, seperti ketentuan-ketentuan mengenai domisili para pihak.”

Wanprestasi atau disebut juga dengan istilah *breach of contract* yang dimaksudkan adalah “tidak dilaksanakan prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak terhadap pihak-pihak tertentu seperti yang disebutkan dalam kontrak yang bersangkutan.”⁷

Turagan, A.F berpendapat bahwa ada 4 bagian wanprestasi dari seorang debitur, yaitu:⁸

1. Sama sekali tidak memenuhi prestasi, artinya debitur sama sekali tidak memenuhi perikatan atau dengan kata lain debitur tidak melaksanakan isi perjanjian sebagaimana mestinya.
2. Tidak tunai memenuhi prestasi atau prestasi dipenuhi sebagian, artinya bahwa debitur telah memenuhi prestasi tetapi hanya sebagian saja, sedangkan sebagian yang lain belum dibayarkan atau belum dilaksanakan.
3. Terlambat memenuhi prestasi, bahwa debitur tidak memenuhi prestasi pada waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian, walaupun ia memenuhi prestasi secara keseluruhan.

⁷<http://ocw.usu.ac.id>, diakses pada tanggal 27 Agustus 2019 Pukul 21.10 WIB.

⁸ Turagan, A. F, *Op.Cit*, hlm. 28.

4. Keliru memenuhi prestasi, artinya bahwa debitur memenuhi prestasi dengan barang atau obyek perjanjian yang salah. Dengan kata lain prestasi yang dibayarkan bukanlah yang ditentukan dalam perjanjian ataupun bukan pula yang diinginkan oleh kreditur.

Konsekuensi atas tidak dipenuhinya perikatan ialah “konsumen atau pihak lain yang dirugikan dapat meminta ganti kerugian atas biaya-biaya yang telah dikeluarkannya, kerugian atau kerusakan barang miliknya. Apabila konsumen hanya menuntut ganti kerugian saja maka ia dianggap telah melepaskan haknya untuk meminta pemenuhan dan pembatalan perjanjian, sedangkan apabila konsumen hanya menuntut pemenuhan perikatan maka tuntutan ini sebenarnya bukan sebagai sanksi atas kelalaian, sebab pemenuhan perikatan memang sudah dari semula menjadi kesanggupan pelaku usaha untuk melaksanakannya. Kewajiban ganti rugi bagi pelaku usaha yang didasari oleh undang-undang menyatakan bahwa pelaku usaha harus terlebih dahulu dinyatakan berada dalam keadaan lalai (*ingebrekestelling*). Lembaga “pernyataan lalai” ini merupakan upaya hukum untuk sampai kepada suatu fase, dimana pelaku usaha dinyatakan ingkar janji atau telah melakukan wanprestasi.” Pasal 1234 *Burgerlijk Wetboek* menyatakan bahwa perikatan ditujukan untuk “Memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu.

Menurut Mariam Darus Badrul Zaman maksud dari keadaan lalai adalah “peringatan atau penyertaan dari kreditur tentang saat selambat-lambatnya debitur wajib memenuhi prestasi apabila saat debitur

dilampauinnya maka debitur dinyatakan telah ingkar janji atau Wanprestasi. Sedangkan Bukit, J., Warka, M & Nasution, K berpendapat bahwa perjanjian dimana prestasinya berupa memberi sesuatu atau untuk berbuat sesuatu. Apabila debitur tidak memenuhi kewajibannya, maka untuk pemenuhan prestasi tersebut debitur harus lebih dahulu diberi teguran agar ia memenuhi kewajibannya, debitur yang tidak memenuhi prestasi setelah diberi teguran maka ia dianggap telah wanprestasi”.⁹ Pada mulanya pengaturan mengenai bagaimana caranya memberikan peringatan terhadap pelaku usaha untuk memenuhi prestasi diatur di dalam “Pasal 1238 *Burgerlijk Wetboek*, namun setelah dikeluarkannya Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) nomor 3 tahun 1963 tertanggal 5 september 1963, maka ketentuan dalam Pasal 1238 tersebut menjadi tidak berlaku lagi”.

Ganti rugi ialah “sanksi yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha yang tidak memenuhi prestasi dalam suatu perikatan untuk memberikan penggantian kerugian berupa biaya dan rugi. Biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh konsumen, sedangkan rugi adalah segala kerugian karena musnahnya atau rusaknya barang-barang milik konsumen akibat kelalaian pelaku usaha.”¹⁰

Rugi ialah “apabila undang-undang menyebutkan rugi maka yang dimaksud adalah kerugian nyata yang dapat diperkirakan pada saat perikatan itu diadakan yang timbul sebagai akibat ingkar janji, jumlahnya ditentukan

⁹Bukit, J., Warka, M., & Nasution, K, Eksistensi Asas Keseimbangan Pada Kontrak Konsumen di Indonesia. DiH ; Jurnal Ilmu Hukum, 2018.

¹⁰*Ibid*,

dengan perbandingan keadaan kekayaan antara sebelum dan sesudah terjadi ingkar janji”.¹¹

Apabila pelaku usaha dianggap telah melakukan wanprestasi dapat dituntut untuk membayar ganti kerugian, namun jumlah besarnya ganti kerugian yang dapat dituntut pemenuhannya kepada pelaku usaha dengan dibatasi oleh undang-undang. Beberapa alasan yang dapat menjadikan pelaku usaha melakukan wanprestasi, yaitu:

1. *Overmacht*
2. Alasan timbal balik
3. Pelepasan Hak

2. Teori Fiduciary

Istilah “*fiduciary*” berasal dari bahasa latin “*Fiduciarus*” dengan kata dasar “*fiducia*” memiliki makna “kepercayaan” (“*trust*”) atau dengan kata kerja “*fidere*” yang berarti “mempercayai” (“*to trust*”). Sehingga dengan istilah “*fiduciary*” dimaknai sebagai “memegang sesuatu dalam kepercayaan” atau “seseorang yang memegang sesuatu dalam kepercayaan untuk kepentingan orang lain disebut “*trustee*” sedangkan pihak yang dipaegang untuk kepentingannya tersebut disebut dengan istilah “*beneficiary*”. Istilah bahasa Indonesia orang yang memegang kepercayaan disebut sebagai orang yang memegang “amanah”.¹²

“*fiduciary(fiduciary duty)*” ialah “tugas seseorang ketika dia mempunyai kapasitas “*fiduciary (fiduciary capacity)*.” Seseorang dikatakan

¹¹Meliala, D. S., *Op.Cit*, hlm. 21.

¹²Munir Fuady, *Doktrin-doktrin Modern dalam Korporate Law*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 33.

memiliki “*fiduciary capacity*” jika bisnis yang dilakoninya atau uang/*property* bukan miliknya atau bukan untuk kepentingannya melainkan milik orang lain dan untuk kepentingan orang lain tersebut, dimana orang lain tersebut mempunyai kepercayaan yang besar (*great trust*) kepadanya. Sementara itu, di lain pihak dia wajib mempunyai itikad baik yang lebih tinggi (*high degree of good faith*) dalam menjalankan tugasnya. Istilah “*fiduciary*” ini dipergunakan, baik untuk perjanjian *truste* dalam “*technical trust*” maupun untuk jabatan atau hubungan hukum dengan *lawyer* (dengan kliennya), perwalian (*Guardian*), *executor*, *broker*, *kurator*, pejabat publik, atau direktur dari suatu perusahaan (antara direktur dengan perseroannya). pihak yang berkapasitas “*fiduciary (fiduciary capacity)*” dengan pihak harta bendanya diasuh, terdapat hubungan khusus ialah “hubungan fidusia (*fiduciary relation*)”.

“*fiduciary relation*” ialah “suatu hubungan yang timbul baik dari hubungan *fiduciary* secara teknikal maupun dari hubungan informal yang timbul ketika seorang percaya (*trust*) atau bergantung (*rely*) kepada orang lain, dalam hal ini seorang percaya kepada orang lain, dimana orang lain tersebut bertindak dengan itikad baik (*good faith*) dan dengan penghormatan yang baik (*due regard*) dan fair kepada kepentingan orang lain tersebut.”

“*fiduciary duty*” ialah “suatu tugas dari seseorang yang disebut dengan “*trustee*” yang terbit dari suatu hubungan hukum antara “*trustee*” tersebut dengan pihak lain yang disebut dengan “*beneficiary*”, dimana pihak “*beneficiary*” memiliki kepercayaan yang tinggi untuk melaksanakan

tugasnya dengan sebaik-baiknya dengan itikad baik yang tinggi, *fair* dan penuh tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya dan untuk kepentingan *beneficiary*, baik yang terbit dari hubungan hukum atau jabatannya selaku *trustee* (secara teknis), atau dari jabatan lain seperti *lawyer* (dengan kliennya), perwalian (*guardian*), *executor*, *broker*, *curator*, pejabat public atau direktur dari suatu perusahaan.”¹³

Pos ialah “pihak yang menyelenggarakan jasa angkutan barang untuk itu dia bertindak sebagai stakeholder. Sepanjang sejarah penerapan teori *fiduciary duty* ini, muncul beberapa “pedoman dasar” bagi direksi dalam menjalankan *fiduciary duty* terhadap perseroan yang dipimpinnya. Pedoman dasar tersebut adalah sebagai berikut.”¹⁴

- a. “*Fiduciary duty*” ialah “unsur wajib (*mandatory element*) dalam hukum perseroan”;
- b. Itikad Baik, “dalam menjalankan tugasnya, seorang direksi bukan hanya harus memenuhi unsur itikad baik, tetapi juga harus memenuhi unsur “tujuan yang layak” (*proper purpose*)”;
- c. Direktur dibebani “prinsip *fiduciary duty* terhadap perseroan, bukan terhadap pemegang saham. Karena itu, hanya perusahaanlah yang dapat memaksakan direksi untuk melaksanakan tugas *fiduciary* tersebut”;

¹³*Ibid*, hlm. 42.

¹⁴Munir Fuady, *Op.Cit*, hlm. 61.

- d. Dalam menjalankan fungsi sebagai direktur, secara umum direktur juga harus memperhatikan “kepentingan *stakeholders*, seperti pihak pemegang saham dan buruh perseroan”;
- e. Direktur bebas dalam memberikan “suara dan pendapat sesuai dengan keyakinan dan kepentingannya dalam setiap rapat yang dihadapinya”;
- f. Direksi bebas dalam “mengambil keputusan sesuai pertimbangan bisnis dan “*sense of business*” yang dimilikinya. Bahkan pihak pengadilan tidak boleh ikut campur mempertimbangkan *sense of business* dari direksi”;
- g. Dalam hal-hal dimana terdapat “*conflict of interest*”, seorang direksi “dilarang atau setidaknya tidaknya diawasi dan dibatasi dalam menjalankan tugasnya memberlakukan prinsip keterbukaan informasi (*disclosure*) terhadap setiap transaksi yang ada *conflict of interest*”;

3. Stakeholder Teori

“*Stakeholder*” ialah “semua pihak internal maupun eksternal yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung”. “*Stakeholder is a group or an individual who can affect, or be affected by the success or failure of an organization* (Luk, Yau, Tse, Alan, Sin, Leo, dan Raymond, dalam Nor Hadi. 2011 : 93)”, dapat diartikan “*stakeholder*” ialah “pihak internal maupun eksternal, seperti: Pemerintah, perusahaan pesaing, masyarakat sekitar, lingkungan

internasional, lembaga diluar perusahaan (LSM dan sejenisnya), lembaga pemerhati lingkungan, para pekerja perusahaan, kaum minoritas dan lain sebagainya yang keberadaannya sangat mempengaruhi dan dipengaruhi perusahaan”.

“*Stakeholder*” ialah “sistem yang secara eksplisit berbasis pada pandangan tentang suatu organisasi dan lingkungannya, mengakui sifat saling mempengaruhi antara keduanya yang kompleks dan dinamis. Hal ini berlaku untuk kedua varian teori *stakeholder*, varian pertama berhubungan langsung dengan model akuntabilitas”.

“*Stakeholder*” dan “*Organization*” saling berpengaruh, terlihat dari “hubungan *social* keduanya berbentuk responsibilitas dan akuntabilitas, oleh karena itu organisasi memiliki akuntabilitas terhadap *stakeholder*, Sifat dari akuntabilitas itu ditentukan dengan hubungan antara *stakeholder* dan organisasi.”

Teori “*stakeholder*” berhubungan dengan “pandangan Trekers (1983) dalam Achmad (2007) mengenai *empirical accountability*. Teori *stakeholder* mungkin digunakan dengan ketat dalam suatu organisasi arah terpusat (*centered- way organization*). Robert (1992) menyatakan bahwa pengungkapan *social* perusahaan merupakan sarana yang sukses bagi perusahaan untuk menegosiasikan hubungan dengan *stakeholdernya*”.

Didasarkan asumsi “*stakeholder theory*” maka “perusahaan tidak dapat terlepas dari lingkungan *social*, Perusahaan perlu menjaga legitimasi *stakeholder* serta mendudukkannya dalam kerangka kebijakan dan

pengambilan keputusan, sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan, yaitu stabilitas usaha dan jaminan “*going concern*”.

E. Konsep Operasional

Untuk memperjelas agar terhindar dari kesalah pahaman dan pengertian terhadap judul ini maka penulis memberikan batasan dalam judul penelitian ini, yaitu:

Analisis yang dimaksud dalam penelitian ialah “penguraian suatu pokok berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan”.

Tanggung jawab yang dimaksud dalam penelitian ialah “keadaan wajib menanggung segala sesuatunya dan menerima pembebanan (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dsb) sebagai akibat dari sikap pihak sendiri atau pihak lain. Seseorang yang terhubung dengan pihak-pihak lain tidak bisa lepas dari rasa tanggung jawab yang melekat pada dirinya”.¹⁵

Kerugian dalam penelitian ini ialah “jumlah pengeluaran atau biaya yang lebih besar dibandingkan dengan pendapatan yang diterima; dalam asuransi dapat pula diartikan sebagai besarnya pembayaran yang harus diberikan oleh penanggung kepada tertanggung atas terjadinya hal yang diasuransikan”.

¹⁵Rachmat Trijono, *Kamus Hukum*, Jakarta, Pustaka Kemang, 2016, hlm. 247.

Pengguna jasa dalam penelitian ini ialah “setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, baik untuk angkutan orang maupun barang”.

Perseroan Terbatas yang dimaksud dalam penelitian ialah “badan hukum persekutuan modal, didirikannya berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas serta peraturan pelaksanaannya”.

PT. Pos Indonesia (persero) ialah “sebuah badan usaha milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995”.

F. Metode Penelitian

Menjawab masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini, maka penulis menyusun metode, yaitu:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini tergolong ke dalam penelitian “*Observational Research*” dengan cara “*survey*”, dimana dalam mengumpulkan data yang diperlukan, penulis mengadakan penelitian ke lapangan menggunakan pengumpulan data dengan kuesioner dan wawancara, sedangkan menurut sifatnya penelitian ini tergolong pada penelitian deskriptif analitis, karena penelitian ini untuk memberikan suatu

gambaran yang sejelas-jelasnya mengenai “PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP KERUGIAN YANG DIALAMI PARA PENGGUNA JASA POS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 38 TAHUN 2009 PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KOTA PEKANBARU”.

2. Obyek Penelitian

Obyek Penelitian ini mengenai “Pertanggungjawaban terhadap Kerugian yang dialami para pengguna jasa di PT Pos Indonesia (persero) cabang Kota Pekanbaru”.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di “PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 229 Kota Pekanbaru”.

4. Populasi dan Sampel

Populasi ialah “keseluruhan atau himpunan obyek dengan ciri yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah pengirim yang menggunakan jasa pos dan pihak pos yang menangani masalah pertanggungjawaban PT Pos Indonesia (persero) terhadap kerugian yang dialami para pengguna jasa termasuk konsumen. Sampel adalah himpunan bagian dari populasi yang dapat mewakili keseluruhan obyek penelitian untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian”.

Tabel I.1

Populasi dan Sampel Penelitian

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Presentase	Ket
1.	Pimpinan PT Pos Indonesia (persero) Pekanbaru	1	1	100%	Sensus
2.	Konsumen yang menuntut pertanggungjawaban PT Pos Pekanbaru	114	14	10%	Purposive Sampling
	Jumlah	115	15		

Sumber: Data Olahan 2020

5. Data dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ialah “data primer dan data sekunder yang antara lain sebagai berikut”:

a. Data Primer

Data primer ialah “data yang diperoleh langsung dari unit observasi. Unit observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah Analisis Pertanggungjawaban Terhadap Kerugian yang Dialami Para Pengguna Jasa pada PTPos Indonesia (Persero). Data Primer diperoleh dari pengamatan langsung peneliti”.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah “data dari sumber lain yang mampu mendukung penelitian ini. Dalam penelitian ini diperoleh dari

berbagai dokumentasi seperti internet dan literatur lainnya yang memuat tentang teori-teori yang mendukung analisis dan penginterpretasian data yang dikumpulkan yang mendukung dengan penelitian ini. Sebagai bahan pertimbangan dan rujukan penelitian ini juga ditunjang dari data publikasi beberapa hasil penelitian terdahulu maupun buku-buku yang relevan”.¹⁶

6. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang digunakan penulis ialah :

a. Kuesioner

Kuesioner ialah “suatu alat untuk mengumpulkan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada responden terpilih yaitu responden yang mendapat ganti rugi dan responden yang tidak mendapat ganti rugi dari pihak Kantor Pos Pekanbaru, dengan isi berdasarkan jawaban alternative yang telah disediakan”.

b. Wawancara

Wawancara ditujukan kepada “Kepala kantor Pos Pekanbaru dan pengguna jasa yang mengajukan klaim ganti rugi. Untuk mempermudah penelitian teknik wawancara yang diterapkan yaitu wawancara terbuka. Wawancara terbuka ini subyek atau informan mengetahui bahwa mereka sedang diwawancarai dan juga mengetahui maksud dan tujuan dari wawancara”.

¹⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 2011, hlm. 106.

7. Analisis Data

Analisis data ialah “data yang diperoleh dari kuesioner disajikan dalam bentuk tabel, sedangkan data yang diperoleh dari wawancara disajikan dalam bentuk uraian kalimat. Data yang sudah disajikan lalu dilakukan interpretasi data, selanjutnya dilakukan pembahasan dengan cara merujuk kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pendapat para ahli”.

8. Metode Penarikan Kesimpulan

Dengan demikian penulis dapat menarik kesimpulan secara induktif yaitu “penarikan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus kepada hal-hal yang bersifat umum”.

BAB II

TINJUAN UMUM

A. Tinjauan Umum PT. POS Pekanbaru

Pos adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sebagai perusahaan milik Negara, maka Pos melaksanakan pelayanan publik. PT Pos Indonesia (Persero), dari sekian banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman, PT Pos Indonesia (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan pengiriman barang milik negara. Jadi, Pos diselenggarakan guna memberikan pelayanan pengiriman barang ke seluruh wilayah di Indonesia dan dalam hubungan antar bangsa. Dengan demikian, PT Pos tugasnya adalah untuk menjalankan ekspedisi baik surat maupun barang.

Berkembang seiring kebutuhan, gagasannya yaitu untuk mempelancar arus surat menyurat selama era kolonial Belanda telah diwujudkan oleh Gubernur Jenderal G. W. Baron dengan mendirikan kantor Pos yang pertama di Batavia pada tanggal 26 Agustus 1946. Peranan kantor pos semakin penting dan berkembang setelah penemuan teknologi telegram dan telepon, sehingga dibentuk Jawatan Pos Telegram (Jawatan PTT) berdasarkan statlad no. 395 tahun 1906.

Dengan diterbitkannya Undang-Undang Perusahaan Negara Hindia Belanda (Indische Bedrijvewet/IBF). Sejak tahun 1907 Jawatan Pos Telegram (Jawatan PTT) dipegang oleh deoartemen perusahaan-perusahaan pemerintah (Department Van Government Bedrijvenment).

Seiring dengan tibanya Jepang yang mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia, Jawatan PTT Jawa dan Jawatan PTT Sulawesi. Jawatan PTT Republik Indonesia berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambilan alih kantor Pos PTT di Bandung oleh angkatan PPT (AM PTT) dari pemerintah militer Jepang. Dalam peristiwa ini gugur sekelompok pemuda anggota angkatan muda PTT sehingga pada tanggal tersebut menjadi tonggak awal berdirinya jawatan PTT Republik Indonesia dan diperingati setiap tahunnya sebagai bakti PTT, yang kemudian menjadi hari bakti Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi (PARPOSTEL).

Dengan PP No. 240 tahun 1961, dibentuklah perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN POSTEL). Dengan PP No. 30 tahun 1965, PN POSTEL dipecah menjadi dua perusahaan, yaitu PN Pos & Giro dan PN Telekomunikasi. Dengan dikeluarkannya UU No. 9 tahun 1965 status Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dikelompokkan menjadi tiga status, yaitu : Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Umum (Perum), Perusahaan Perseroan (Persero).

Selanjutnya status PN Pos dan Giro diubah menjadi Perum Pos dan Giro berdasarkan PP No. 24 tahun 1978. Kemudian ditetapkan PP No. 3 tahun 1983 yang mengatur tata cara pengawasan dan pembinaan Perjan, Perum, dan Persero untuk menyesuaikan diri dengan ketentuan baru tersebut PP No. 9 tahun 1978 yang mengatur tentang Perum Pos dan Giro diganti dengan PP No. 24 tahun 1984.

Dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat akan pelayanan jasa pos serta dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas usaha penyelenggaraan jasa Pos dan Giro. Maka Perum Pos dan Giro dirubah statusnya menjadi PT Pos Indonesia (Persero) yang diatur melalui PP No. 5 tahun 1955 tanggal 27 Februari 1995.

Tentang pengalihan status Perum Pos dan Giro menjadi Perusahaan Perseroan dengan nama PT Pos Indonesia (Persero) yang secara resmi telah terdaftar dengan akta notaris Sutjipto,SH, No. 107 tahun 1995 tanggal 20 Juni 1995. Untuk Pos di Kota Pekanbaru berdiri sejak tanggal 21 Juli 1959.

B. Bidang Usaha

Agar kinerja PT Pos Indonesia terjaga dan terus tumbuh, agar citra PT Pos Indonesia semakin melekat dan dicintai rakyat Indonesia serta semakin diperhitungkan secara global, agar tampilan Pos Indonesia dan infrastruktur yang dimiliki semakin modern dan mampu menjawab tuntutan modernisasi, agar kesejahteraan karyawan-karyawati dan seluruh insan Pos semakin baik dan untuk mewujudkan rencana pengembangan perusahaan, yang harus diwujudkan oleh PT Pos Indonesia (Persero) yaitu :

1. Seluruh jajaran manajemen dan karyawan mendapat dukungan penuh dari para pemangku kepetingan.
2. Sistem, kebijakan, dan prosedur yang berlaku dijalankan secara bertanggungjawab oleh seluruh karyawan.
3. Karyawan memiliki kompetensi yang memadai untuk menjalankan aktivitas operasional perusahaan.

4. Memiliki komitmen untuk selalu meningkatkan kompetensi karyawan.
5. Menerapkan sistem reward dan punishment untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan.¹⁷

PT Pos Indonesia (Persero) dinilai berhasil dalam program marketing yang dijalankan, berdasarkan penilaian yang dilakukan terhadap tiga aspek marketing, yaitu strategic yang terdiri dari *brand*, *product*, dan *consumer management*, serta tactical yang terdiri dari *communication*, *sales*, dan *service*. Penghargaan ini membuktikan bahwa kinerja PT Pos Indonesia (Persero) terus meningkat seiring dengan perkembangan perusahaan dan terus memaksimalkan bisnis yang tengah dijalani. Pertumbuhan yang signifikan akan terus diupayakan untuk mencapai target perusahaan, yaitu PT Pos Indonesia (Persero) menjadi perusahaan Pos peringkat pertama di Asia Tenggara.

C. Struktur Organisasi

Kantor Pos Pekanbaru memiliki stuktur organisasi garis dan staff, yang mempunyai tugas dan wewenang masing-masing bagian yang berbeda-beda. Dapat penulis ketahui bahwa, yang mempunyai wewenang lebih tinggi didalam struktur organisasi PT Pos Pekanbaru adalah Kepala Kantor, yang diikuti oleh Supervisor Audit dan Mutu, Supervisor Unit Pelayanan Luar Negeri, Supervisor Logistik dan Mail, Supervisor Layanan Keuangan,

¹⁷Susilowati, T. (2014).Studi Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia (PERSERO) di Kantor Pos Samarinda, *Jurnal Administrasi Negara*, 2(4), 1787-1800.

Supervisor Counter Sumber Daya Manusia (SDM), Supervisor Akutansi, Supervisor Pelayanan.¹⁸

Dalam uraian Kantor Pos Pekanbaru diatas, ada tugas dan wewenang masing-masing dibagi secara umum sesuai dengan ketentuan di PT Pos Indonesia cabang Pekanbaru, diantaranya adalah :

1. Kepala Kantor ;

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi baik didalam lingkungan kantor Pos Pekanbaru serta dengan instansi lain diluar kantor Pos Pekanbaru sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing.
- b. Wajib mengawasi bawahannya masing-masing dan memberikan sanksi yang tegas apabila bawahannya tidak mematuhi peraturan yang berlaku di PT Pos Pekanbaru.
- c. Memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk-petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya.

2. SPV Audit dan Mutu¹⁹

Tugas dan tanggungjawab :

- a. Mengontrol mutu barang yang akan dikirim agar tidak mengalami kerusakan pada saat pengiriman

¹⁸ Darmawan, A & Putri, M.A. (2017). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap komitmen organisasi pada PT Pos Indonesia (Persero) Semarang. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi (JSMO)*, 2(Nomor 1), 69-84.

¹⁹<http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>. di akses tanggal 20 Oktober 2020.

- b. Menjaga, melindungi, dan mengkoordinasikan barang0barang yang dikirim khususnya makanan.

3. SPV Unit Pelayanan Luar (UPL)

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Mengisi neraca tabelaris penerimaan dan pengeluaran
- b. Membuat rekening Koran
- d. Membuat laporan agen Pos Desa
- e. Mengirim dan mengawasi panjar kerja kantor Pos cabang Pekanbaru
- f. Memenuhi permintaan materai atau benda Pos Kantor Pos cabang Pekanbaru
- g. Membuat buku pengawasan pembayaran pension Kantor Pos cabang Pekanbaru
- i. Melakukan tugas lainnya yang diberikan oleh Kantor Kepala.

4. Manager Layanan Keuangan

Tugas dan tanggungjawab adalah mengendalikan layanan keuangan serta kebenaran data transaksi melalui penerapan yang dilakukan oleh SPV Giro, SPV Counter, dan SPV Pemasaran Jasa Keuangan.

5. Manager Mail dan Logistik

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Mengkoordinasi baik barang ataupun surat yang masuk ke kantor Pos Pekanbaru

- b. Membatasi pengiriman paket, surat yang dikirimkan melalui kantor Pos Pekanbaru

6. SPV Sumber Daya Manusia (SDM)

Tugas dan tanggungjawab :

- a. Mengendalikan, mengembangkan, dan mengelola kualitas SDM serta menerapkan dan mensosialisasikan prinsip-prinsip dasar manageme SDM
- b. Keberhasilan pemanfaatan SDM yang optimal
- c. Terbinanya pola kerja yang kondusif antara pegawai
- d. Terpenuhinya kebutuhan alokasi pegawai disetiap unit kerja sewilayah kerja Knator Pos Pekanbaru
- e. Tercapainya kepuasan para pegawai termasuk pensiunan atas pemberian atau penyampaian hak-hak pegawai secara tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku
- f. Tersedianya SDM untuk dinas-dinas hari Minggu, Dinas Libur, dan Dinas Cuti Bersama
- g. Terkendalinya pengeluaran atau pembiayaan pemeliharaan SDM dan instalasi perusahaan

7. SPV Keuangan

Tugas pokoknya adalah melaksanakan pengurusan perbendaharaan keuangan dan Bea Penjualan Materai (BPM) yang meliputi : mengurus, membukukan penerimaan dan pengeluaran uang, penyimpanan, penyerahan, pengiriman dan pengadministrasikan.

Tanggung jawab :

- a. Terjaminnya likuiditas dana untuk mencukupi kebutuhan operasional perusahaan
- b. Tersedianya BPM untuk kebutuhan operasional perusahaan
- c. Terlaksananya pengendalian saldo kas secara intensif
- d. Terlaksananya pelaksanaan arus kas secara efektif dan optimal, baik arus kas yang dilimpahkan maupun arus kas atas pembebanan rekening Direktur Keuangan Pos.

Dibawah wewenang SPV Keuangan yaitu Kasir, yang bertugas menerima setoran dari loket dan menyetor uang ke bank dengan nomor rekening PT Pos Indonesia

8. SPV Akuntansi

Tugas pokok :

- a. Mencatat atau membukukan dan mengendalikan transaksi akuntansi serta pelaporannya sesuai dengan kaidah sistem akuntansi Pos yang berlaku di Kantor Pos Pekanbaru
- b. Mengarsipkan naskah-naskah akuntansi secara tertib dan teratur

Tanggung jawab :

- a. Menjamin keakuratan pencatatan transaksi akuntansi
- b. Mengendalikan, merekomendasikan perbaikan sistem pencatatan akuntansi

- c. Pembinaan staff dibagiannya
- d. Menindaklanjuti permasalahan yang berkaitan dengan akuntansi
- e. Menyajikan laporan akuntansi tepat waktu dan akurat
- f. Mendokumentasikan atau mengarsipkan naskah-naskah akuntansi secara tertib dan teratur

9. SPV Teknologi dan Aset

Tugas pokok :

- a. Menjaga dan melindungi peralatan teknologi yang ada dikantor Pos Pekanbaru
- b. Memanfaatkan sebaik mungkin teknologi yang ada sehingga dapat dijadikan aset perusahaan
- c. Menyediakan teknologi yang belum ada dikantor Pos Pekanbaru agar dapat meningkatkan pelayanan
- d. Melaporkan segala kerusakan ataupun kekurangan yang ada dikantor Pos yang berkaitan dengan asset dan teknologi perusahaan

10. SPV Jasa Keuangan

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Melaporkan segala sesuatu yang terjadi dalam pelayanan jasa keuangan
- b. Menjaga keseimbangan keuangan yang ada dikantor Pos Pekanbaru

11. SPV Giro

Tugas pokoknya adalah mengendalikan, mengawasi, dan mengelola rekening giro serta surat perintah membayar.

Tanggung jawab :

- a. Mengerjakan cek telegram
- b. Melakukan pelimpahan saldo rekening KPKN setiap hari Selasa dan Jumat serta tanggal 1 (satu)
- c. Melayani pembukaan rekening giro
- d. Membuat nota pendapatan
- e. Memeriksa dan menandatangani laporan saldo rekening pihak ketiga

12. SPV Pengolahan

Tugasnya adalah mengendalikan dan mengawasi penerimaan dan pengiriman paket Pos/Surat Kilat Khusus/Tercatat, serta mengawasi pola antaran paket Pos dengan skala prioritas.

Tanggung jawab :

- a. Pengolahan dokumen pengiriman/penerimaan/antaran dan evaluasi kinerja
- b. Kebenaran dan keakuratan data penerimaan dan pengiriman kantong Pos
- c. Keberhasilan mutu layanan antaran paket Pos

13. SPV Paket dan Logistik

Tanggung jawab :

- a. Kebenaran dan keakuratan data penerimaan dan pengiriman kantong Pos
- b. Keberhasilan mutu layanan antaran paket Pos
- c. Ketetapan, kewajaran waktu penyerahan paket Pos kepada para penerima
- d. Kebenaran, keakuratan, keutuhan serta keamanan isi kiriman yang ditutup hingga diterima dikantor tujuan bahwa tidak dinyatakan terdapat penyimpanan berupa perbedaan isi kiriman dibandingkan dokumen yang menyertai kiriman
- e. Pengolahan dokumen pengiriman/penerimaan/antaran dan evaluasi kinerja
- f. Terselenggaranya titipan atau kiriman pos baik Outgoing maupun Incoming
- g. Kebenaran/keakuratan penyortiran paket pos dan kiriman lainnya sehingga tidak terjadi salah salur

14. SPV Antaran

Tugas pokoknya adalah mengawasi surat yang diantar oleh pengantar dan membuat laporan berapa banyak surat yang diantar dan surat yang tidak terantar.

Dibawah wewenang SPV Antaran, yaitu :

- a. Penghantar, yang bertugas mengantar kiriman surat yang diterima dari kantor lawan dan mengembalikannya apabila alamat surat tersebut tidak lengkap, pindah, tidak dikenal
- b. Puri Kilat Khusus, yang bertugas menutup atau menyortir kiriman surat kilat khusus yang diterima dari loket atau kantor cabang dan membuka kiriman yang datang dari kantor tujuan

15. SPV Pemasaran (Account Officer)

Tugas pokoknya adalah meningkatkan penjualan/pendapatan perusahaan melalui kegiatan perencanaan, analisis, pemasaran langsung dengan menerapkan prinsip-prinsip pemasaran yang berlaku secara umum dan efektif.

Tanggung jawab :

- a. Tersedianya informasi mengenai potensi wilayah/pelanggan yang dapat digunakan untuk penggarapan secara focus
- b. Terlaksananya penyerapan pasar diseluruh wilayah kerja kantor Pos Pekanbaru
- c. Terbinanya hubungan harmonis dengan para pelanggan besar khususnya, dan para pemakai jasa umumnya
- d. Keakuratan data piutang pendapatan dengan bagian akuntansi serta keakuratan data para kreditur yang masih memiliki piutang

- e. Tersusunnya Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan program akasi pemasaran untuk diusulkan ke manajemen wilayah pos setiap tahu.

Pos juga bertanggungjawab kepada pengirim dan barang kirimannya apabila terjadi kehilangan atau kerusakan, dan memberikan ganti rugi sesuai barang yang dipertanggungkan oleh pengirim.

D. Visi dan Misi Pos Indonesia

1. Visi

Visi Pos merupakan pandangan jauh kedepan tentang suatu kondisi yang ingin diwujudkan, melalui serangkaian aktifitas saat ini. Untuk mengemban tugas pokok perusahaan, PT Pos Indonesia menetapkan visinya yaitu :

- Pos senantiasa berupaya untuk menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia yang peduli terhadap lingkungan, dikelola oleh SDM yang profesional, sehingga mampu memberikan layanan terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai dengan konsep bisnis yang sehat.
- Menjadi perusahaan Pos yang berkemampuan memberikan solusi terbaik dan menjadi pilihan utama stakeholder domestic maupun global dalam mewujudkan pengembangan bisnis dengan pola kemitraan yang didukung oleh sumber daya manusia yang unggul dan menjunjung tinggi nilai.

2. Misi

Untuk merealisasikan visi perusahaan, PT Pos Indonesia menetapkan misinya yaitu :

- Menyediakan sarana komunikasi yang andal dan terpercaya bagi masyarakat dan pemerintah guna menunjang pembangunan nasional serta memperkuat kesatuan dan keutuhan bangsa dan Negara
- Mengembangkan usaha yang bertumpu pada peningkatan mutu pelayanan melalui peranan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) yang tepat guna mencapai kepuasan pelanggan serta memberikan nilai tambah yang optimal bagi karyawan, pemegang saham, masyarakat, dan mitra kerja.
- Memberikan solusi terbaik bagi bisnis, pemerintah, individu melalui penyediaan sistem bisnis dan layanan komunikasi tulis, logistic, transaksi, dan filateli berbasis jejaring terintegrasi, terpercaya, dan kompetitif dipasar domestic dan global
- Serta keyakinan dasar yaitu karyawan yang bertalenta, keunggulan layanan, nilai-nilai bagi pelanggan dan pertumbuhan kinerja keuangan yang tinggi dan berkelanjutan. Dan dibarengi dengan nilai-nilai dasar berupa : regangkan tujuan, integritas, berfikis kesisteman, berani dan bertanggung jawab, dan penghargaan berbasi kinerja.

E. Jaminan Ganti Rugi Pengiriman Paket

Sehubungan dengan perlu adanya jaminan ganti rugi terhadap pengiriman paket pos, sehingga hak-hak pengiriman terlindungi. Pasal-pasal yang memberikan pedoman didalam memperhitungkan besarnya ganti rugi dan kewajiban pemberian ganti rugi terdapat dalam Pasal 1246 s/d 1252 BW, yang mana pasal 1246 BW menentukan bahwa kreditur tidak hanya mendapat penggantian atas kerugian yang diderita (*damnum emergence*), karena wanprestasi harus dilakukan dengan jumlah uang (*gedlsom*).²⁰

Pasal 31 ayat 1 Undang-Undang Tentang Nomor 38 Tahun 2009 tentang pos berbunyi ”penyelenggara pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan atau kesalahan penyelenggara pos”.²¹

Pada dasarnya tanggung jawab yang diberikan pos terhadap kerugian yang diderita oleh pengirim berdasarkan ketentuan dari pihak asuransi adalah 0.24% terhadap semua pengiriman barang. Karena barang yang dikirim semua telah diasuransikan secara langsung oleh pihak pos.

Ketentuan dan syarat-syarat pengiriman yaitu :

1. Selama pengiriman belum diserahkan kepada penerima masih merupakan hak pengirim dan oleh karenanya hanya pengirim yang hendak mengajukan pengajuan.
2. PT Pos Indonesia (Persero) bertanggungjawab terhadap pengirim telah membayar lunas semua biaya pengiriman dan

²⁰Noor, M., Penerapan Prinsip-Prinsip Hukum Perikatan dalam Pembuatan Kontrak, PT Bina Ilmu, Surabaya, 2015, hal. 24

²¹Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang “Pos” Pasal 28

biaya lainnya (kecuali bila ada kesepakatan tertentu) dan memiliki bukti kiriman asli (bukan fotocopy).

3. Pernyataan tertulis pengirim atas isi kiriman pada halaman muka model ini harus sama dengan isi kiriman sebenarnya. Bila pernyataan tertulis tersebut tidak sesuai dengan isi kiriman maka pengirim bertanggungjawab atas pelanggaran hukum yang dilakukannya.
4. Dilarang mengirimkan atas isi kiriman yang dapat membahayakan kiriman, kiriman pos atau keselamatan orang. Pelanggaran ini diancam dengan hukuman pidana kurungan selama-lamanya 1 (satu) tahun atau denda setinggi-tingginya satu juta rupiah (UU No. 6 tahun 1984 Pasal 19 Ayat (2)) dan wajib membayar ganti rugi kepada PT Pos Indonesia (Persero) dan atau pihak lain atas kerugian yang diderita.
5. PT Pos Indonesia (Persero) tidak bertanggungjawab dan tidak memberikan ganti rugi atas kiriman yang diakibatkan oleh :
 - a. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan unsure kesengajaan oleh pengirim
 - b. Isi kiriman yang tidak sesuai dengan pernyataan tertulis dihalaman muka model ini
 - c. Semua risiko teknis yang terjadi selama dalam pengangkutan, yang disebabkan barang yang dikirim tidak berfungsi atau berubah fungsinya baik yang menyangkut

mesin atau yang sejenisnya maupun barang-barang elektronik seperti halnya : handphone, kamera, radio/tape, dan lain-lain.

- d. Kerugian atau kerusakan sebagai akibat oksidasi, kontaminasi, polusi, dan reaksi nuklir.
- e. Kerugian atau kerusakan sebagai akibat forcemajeure seperti bencana alam, perang, huru-hara, aksi melawan pemerintah, pemberontakan, perebutan kekuasaan atau penitaan oleh penguasa setempat.
- f. Kerugian yang tidak langsung, atau untuk keuntungan yang tidak jadi diperoleh, yang disebabkan oleh kekeliruan dalam penyelenggaraan pos (UU N0. 6 tahun 1981 Pasal 12 Ayat (7)).
- g. Pengaduan yang diajukan setelah melewati waktu 30 hari (untuk paket, surat kilat khusus, dan surat tercatat dalam negeri), 4 bulan (EMS), dan 6 bulan (untuk paket dan surat tercatat luar negeri sejak tanggal pengeposan).

Berbeda dalam pengiriman surat yang tercepat saja, seperti surat kilat khusus saja yang sekali pengiriman dibawah 20 gram dikenakan tarif Rp 4.900. Harga yang ditentukan berbeda-beda karena lain kota lain tujuan mempunyai perbedaan perbedaan harga yang sangat signifikan. Bayangkan berapa besar perbedaan antara pengiriman sms melalui pengiriman surat kilat khusus.

Misalnya kemajuan teknologi yang kian pesat yaitu munculnya handphone dengan fasilitas 3G ataupun 4G yang mana bisa melihat langsung ke orang secara jelas yang dihubungi. Adanya ketentuan tentang telekomunikasi diatur dalam UU No. 36 tahun 1999 dari riset yang pernah dilakukan terlihat volume surat tradisional cenderung menurun. Pada tahun 1999 volume surat yang ditangani hanya mencapai 82% dari target yang diproyeksikan. Hal ini terkait teknologi komunikasi dimana orang sudah menggunakan email untuk berkomunikasi. Menilik Posindo lebih jauh memang tidak hanya terkait pada surat dan internet. Apalagi kontribusi laba yang dicapai sejak tahun 1978 sampai tahun 2002 justru banyak dihasilkan dari pengiriman paket pos.

Jasa pengiriman paket menjadi peluang menggiatkan, karena didalam prospektif dan menjanjikan dimasa depan. Paket merupakan salah satu dari prioritas utama yang digarap serius, dengan maksud meningkatkan pendapatannya yakni dibidang bisnis komunikasi, bisnis logistic, dan bisnis keuangan.

Posindo juga menawarkan berbagai macam produk kilat pengiriman paket pos diantaranya yaitu : paket pos khusus, paket pos biasa, paket pos optima, dan paket pos point to point. Mengacu dari kenyataan tersebut, PT Posindo yang tadinya hanya melayani surat kini mulai merespon pengiriman paket cepat yang secara resmi diluncurkan pada tanggal 1 September tahun 2000 yang diberi nama dengan Paket Pos Kilat Khusus.

Berat paket pos kilat khusus menurut ketentuan adalah maksimal 30 kg, berbeda dengan paket pos biasa dengan berat maksimal 40 kg. disamping itu juga PT Posindo juga memberikan asuransi ganti rugi terhadap barang yang hilang maupun yang rusak, diresi pengiriman yaitu PP.1 diberitanda HTNB (Harga Tanggungan Nilai Barang).

Jika terjadi kehilangan atau kerusakan dalam pengiriman paket pos pengirim dapat mengklaim melalui asuransi yang telah dijamin kalau nilai barangnya Rp. 1.000.000 maka akan dibayarkan satu juta.

Tetapi kenyataannya, apabila ada pelanggan yang mengirimkan pakatnya dikantor pos, setelah ada kesepakatan antara pelanggan, dan tugas pos dalam menilai harga barang tersebut, dengan melalui kesepakatan yang begitu sempurna, ternyata paket tersebut sampai ditempat tujuan mengalami kehilangan atau kerusakan, pengirim kemudian menuntut ganti rugi lebih terhadap nilai barang yang tertera di resi pengiriman PP 1, misalnya harga nilai barang tersebut dua juta, tetapi pengirim tersebut menuntut ganti rugi sebesar tiga juta, maka pihak pos akan membayar klaim dari pengirim tersebut, sesuai dengan HTNB yang telah tertera diresi pengiriman PP 1 tersebut berdasarkan kesepakatan dari awal.

Itulah dilema yang selalu timbul soal tuntutan biaya ganti rugi. Pernyataan pengirim selalu tidak sesuai apabila petugas pos selalu menanyakan berapa harga nilai barang tersebut, bila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, maka pengirim menuntut biaya ganti rugi lebih dari biaya yang

tertera dari biaya resi pengiriman. Berdasarkan Pasal 31 Ayat (4) disebutkan bahwa ganti rugi tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila :

- a. Kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim; atau
- b. Kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos.²²

Ganti rugi pengiriman paket pos ini telah diatur berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan oleh pemerintah dan dijalankan oleh badan atau instansi yang telah diberikan wewenang untuk menjalankannya. Dalam penulisan ini penulis memilih PT Pos Indonesia Kantor Pos Pekanbaru jalan Jend. Sudirman No. 229.

Kewajiban pihak jasa pengiriman barang adalah menjaga barang dan mengantarkan barang ke alamat yang dituju oleh pihak pengirim dengan kondisi baik dan kewajiban pengguna jasa adalah membayar pihak jasa pengiriman sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.²³

F. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan menurut Moenir adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung. Sedangkan menurut KEPMENPAN No. 81 tahun 1993 Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat, di daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangk

²²Undang-Undang No 38 Tahun 2009

²³Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2012, hlm. 229.

pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁴

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa didalam setiap pelayanan terdapat dua pihak yang saling berhubungan, yaitu pihak penerima layanan dan pihak yang menerima layanan. Selanjutnya pelayanan public menurut KEPMENPAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih palayan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai : ²⁵ “Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik mauoun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

H.A.S Moenir mendefinisikan pelayanan umum adalah kegiatan yangboleh dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepetingan orang lain sesuai haknya.²⁶

²⁴H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara. 2010, Hlm 16-17.

²⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2012, hlm 5

²⁶H.A.S Moenir. Op.Cit hlm 26-27

Ibrahim, H.A mendefinisikan pelayan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.²⁷

Pelayanan juga sering dikaitkan dengan jasa bahkan ada yang menyamakan istilah pelayanan dengan jasa. Dalam hal ini Fandy Tejiptomo menyatakan bahwa jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.²⁸ Setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bias dan bias juga tidak terikat pada suatu produk fisik.²⁹

Menurut Vincent Gaspersz terdapat sejumlah criteria yang mencirikan pelayanan sekaligus membedakannya dengan barang yaitu :³⁰

1. Pelayanan merupakan output tak berbentuk (*Intangible Output*)
2. Pelayanan merupakan output variable, tidak standar
3. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
4. Terdapat hubungan langsung yang erat pelanggan melalui proses pelayanan.
5. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan layanan.

²⁷ Ibrahim, H.A, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta, Bumi Aksara, 2019, hlm 25.

²⁸ Fandy Tejiptono, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta, Yayasan Kita Menulis, 2019, Hlm 6.

²⁹ Faza, D.O, *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba*. Yogyakarta, Gadjah Mana University Press, 2018, Hlm 541.

³⁰ Vincent Gaspersz, *Manajemen Bisnis Total dalam Era Globalisasi*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2013, Hlm 70-71.

6. Keterampilan personel diserahkan atau diberikan secara langsung pada pelanggan
7. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal
8. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan layanan
9. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya
10. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan
11. Pengukuran efektifitas pelayanan bersifat subjektif
12. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses
13. Option penetapan harga adalah lebih rumit

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayan publik atau pelayan umum adalah aktivitas yang dilaksanakan oleh pemberi layanan baik dalam bentuk penyediaan barang atau jasa yang ditujukan pada penerima layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima layanan.

Terkait dengan adanya pelayanan umum tersebut, setiap manusia pasti akan membutuhkan pelayanan. Sebagaimana diungkapkan oleh H.A.S Moenir bahwa orang mendapatkan pelayanan sebagaimana layaknya merupakan suatu hak. Hak ini merupakan hak ikutan hak asasi manusia, karena jenis hak ini melekat pada diri manusia tanpa terkecuali.³¹

Selanjutnya ia berpendapat bahwa ada tiga faktor penyebab dasar yang bersifat ideal menyebabkan timbulnya pelayanan umum, yaitu :

³¹H.A.S Moenir. Op.Cit. hlm 16

1. Adanya rasa cinta dan kasih kasih sayang ;
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya ;
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah salur bentuk amal sholeh.

Tanpa landasan ketiga faktor tersebut, tidak akan timbul kesadaran terhadap kepentingan orang lain dan sebagai akibat layanan yang dilakukan tidak akan memuaskan dan juga sangat goyang menghadapi berbagai godaan. Seiring dengan berbagai perkembangan yang terjadi di masyarakat, kebutuhan akan pelayanan juga otomatis meningkat baik jenis maupun kegiatannya. Setiap organisasi publik yang fungsinya menyelenggarakan pelayanan publik harus selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan sebagaimana diungkapkan oleh H.A.S Moenir adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa grutu, sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos fotcopy/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan.

3. Mendapatkan perlakuan yang saam dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, tidak pandang bulu, artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semua diwajibkan antri sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik amupun antri masalahnya.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Kesungguhan merupakan salah satu sendi keberhasilan usaha terutama dalam hal pelayanan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memadai akan berakibat keengganan masyarakat untuk berhubungan engan suatu instansi.

H.A.S Moenir mengemukakan kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain karena :³²

1. Tidak/adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya. Akibatnya mereka berja melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini tidak adanya disiplin kerja.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.

³²*Ibid.* hlm 40

3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tidih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas tidak ada menangani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain menjual jasa pelayanan.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pelayanan menjadi lamban, waktu banyak hilang, dan penyelesaian masalah terlambat.

Hal di atas perlu menjadi perhatian bagi penyedia layanan sehingga dalam pelaksanaan tugasnya dapat dikurangi kemungkinan yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Untuk itu setiap pemberi layanan harus mampu menunjukkan pelayanan lebih baik, bermutu dan berkualitas. Pelayanan dikatakan bernilai jika sudah sesuai dengan kebutuhan yang dikehendaki masyarakat. Supaya mutu dan kualitas layanan tetap terjaga dan terjamin, maka diperlukan kedekatan yang intents dengan masyarakat selaku konsumen.

Dapat disimpulkan bahwa perubahan dalam sector publik penting untuk dilaksanakan karena 2 alasan. Yang pertama, dalam perkembangan kerangka teori baru, instansi publik memainkan peran penting dalam membangun persaingan keuntungan dari suatu negara. Kedua, jika instansi publik tidak mampu untuk berubah, mereka tidak akan mampu untuk mengikuti perubahan dunia. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik maka sektor publik juga harus terus berkembang mengikuti perubahan zaman.

Penyedia jasa perlu mengenali harapan pelanggan, menyangkut mutu dan kualitas jasa. Vincent Gaspersz mengemukakan dimensi yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa, antara lain :³³

1. Ketetapan waktu pelayanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, karena citra pelayanan ditentukan oleh orang-orang yang berada di garis depan yang langsung melayani pelanggan eksternal.
4. Tanggungjawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.

³³ Vincent Gaspersz Op.Cit. hlm 67-68

5. Kelengkapan, meyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani serta fasilitas pendukung.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan, dan lain-lain.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir, ketersediaan informasi, petunjuk, dan lain-lain.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, dan lain-lain.

G. Pengembangan Produk Layanan

Zulian Yamit mendefinisikan pengembangan produk (product development) adalah upaya perusahaan untuk senantiasa menciptakan produk baru, memperbaiki produk lama, atau memodifikasi produk lama, agar selalu dapat memenuhi tuntutan pasar dan selera pelanggan.³⁴

Pengembangan produk juga dapat didefinisikan sebagai aktivitas kreatif dan merupakan lompatan imajinatif dari fakta yang ada sekarang menuju

³⁴Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta, Ekonisia, 2013, hlm.100.

kemungkinan masa depan. Apapun bentuk strategi bisnis yang dimiliki oleh perusahaan, pengembangan produk sangat diperlukan. Misanya, terdapat globalisasi selera konsumen, segmentasi produk dan jasa pelayanan masih diperlukan untuk melayani pelanggan. Hal ini didasari oleh perbedaan selera pelanggan, maka semakin banyak jenis produk dan jasa pelayanan yang diperlukan untuk mengatasi segmentasi pasar dan menuntut pengembangan produk harus terus dilakukan.

Survive atau tidaknya suatu perusahaan sangat tergantung bagaimana perusahaan tersebut menyikapi perkembangan yang ada. Dalam persaingan lingkungan sekarang pertahanan perusahaan sangat bergantung pada kemampuan untuk melihat kebutuhan dari pelanggan, kecepatan menciptakan produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan penetapan harga yang rendah. Hal ini membuat pengembangan produk merupakan suatu kritik yang penting dalam proses bisnis yang dapat menyokong kesuksesan di lingkungan pasar global.

Menurut Zulian Yamit diperlukan kejelian, keterampilan dan kejeniusan produsen dalam memenuhi keinginan pelanggan dengan melakukan pengembangan produk. Pengembangan produk dan jasa pelayanan merupakan hal yang penting karena peluang dimiliki oleh produk dan jasa sering kali menakjubkan.

Vincent Gasparisz menyatakan bahwa strategi-strategi fungsional suatu perusahaan didalamnya mencakup strategi pengembangan produk. Produk

yang didesain secara baik yang tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat menjadi suatu keunggulan strategis.³⁵

Beberapa isu utama yang berkaitan dengan strategi pengembangan produk antara lain :

1. Dasar untuk keunggulan kompetitif
2. Dibatasi oleh kemampuan sekarang
3. Dikendalikan oleh keinginan dan kebutuhan pelanggan
4. Menggunakan desain partisipatif
5. Tujuan-tujuan kunci adalah : biaya, *manufacturability*, kualitas, dan lain-lain.

Zulian Yamit menyatakan bahwa beberapa kecendrungan saat ini, seperti perubahan pasar, teknologi dan factor-faktor lainnya selalu menciptakan kecendrungan baru dalam pengembangan produk dan mempunyai pengaruh serta menjadi penentu yang sangat besar terhadap jenis dan keragaman produk yang dapat dilihat pada waktu yang akan datang.

Menurut Zulian Yamit dalam era globalisasi, terdapat kecendrungan yang mungkin terjadi dibidang pengembangan produk, yaitu :

1. Proses pengembangan produk yang lebih baik, lebih canggih, lebih berkualitas, lebih murah dibandingkan dengan produk sebelumnya sebagai akibat perubahan yang begitu cepat dalam bidang teknologi.

³⁵ Vincent Gaspersz. Op.Cit. hlm 146.

2. Pengembangan produk dalam era globalisasi dituntut untuk menjadi unggulan dalam arti komperatif maupun daya saing. Unggul dalam bidangnya (professional), kualitas produk, pengembangan desain produk, inovatif dan kreatif.

Kecendrungan tersebut perlu diantisipasi melalui strategi pengembangan produk yang melihat perspektif secara keseluruhan baik dalam hal fasilitas produksi, sumber daya manusia, desain produk, teknologi proses, efisiensi, produktifitas, kapasitas, kecepatan respon maupun fleksibilitas. Tahapan pengembangan menurut Kotler (1995:481-495) meliputi :

1. Pencetus ide

Semakin banyak ide baru yang dicetuskan suatu organisasi dan semakin banyak macamnya akan semakin besar peluang, mendapatkan ide-ide yang berhasil.

2. Penyaring ide

Melakukan persiapan mengamati ide-ide baru dan menghilangkan hal-hal yang perlu diperhatikan lebih lanjut.

3. Pengembangan dan pengujian konsep

Ide yang lolos penyaringan dikembangkan menjadi konsep sepenuhnya, kemudian melakukan pengujian konsep dengan cara pengumpulan reaksi konsumen terhadap masing-masing konsep.

4. Formulasi strategi pemasaran

Mengembangkan suatu konsep strategi pemasaran yang akan digunakan untuk memperkenalkan program baru tersebut pada sasaran.

5. Analisis bisnis

Melakukan analisis bisnis tentang daya tarik produk tersebut.

6. Pengembangan penawaran

Bila konsepnya dapat dijalankan secara financial, organisasi dapat mulai memberikan bentuk kongkret konsep terbaru.

7. Pengujian pasar

Pengenalan penawaran dan program pemasaran terhadap situasi konsumen yang sesungguhnya untuk mengetahui seberapa tertarikkah konsumen terhadap produk tersebut.

8. Komersialisasi

Serangkaian kegiatan yang dilakukan mengikuti rekomendasi pengujian pasar untuk menyajikan penawaran baru pada pasar.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan harus selalu mengembangkan produk layanannya agar selalu memenuhi keinginan konsumen dan memenuhi tuntutan global. Pengembangan produk sendiri dilaksanakan sesuai dengan tahapan-tahapan yang ada secara terencana agar dapat diluncurkan dengan baik dan tepat sasaran.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pertanggungjawaban Pengiriman Paket Pos Di Kantor Pos Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009

Pos pada saat ini masih unggul dari pada jasa-jasa serupa yang menyelenggarakannya. Banyaknya konsumen yang menggunakan jasa pos ini dikarenakan jasa pos lebih murah biayanya, dibandingkan dengan jasa pengiriman barang lainnya sehingga meskipun banyak sekali jasa-jasa baru yang bermunculan namun jasa pos masih diminati masyarakat.

Masyarakat banyak yang memilih untuk menggunakan jasa pos. PT Pos Cabang Kota Pekanbaru yang memiliki tanggung jawab yang tinggi untuk memelihara kepercayaan pengguna jasa pos. Sudah sewajarnya jasa yang diselenggarakan oleh pihak pos harus melindungi konsumen pengguna jasanya, sebagaimana dalam Pasal 2 UU Pos, menyebutkan pos diselenggarakan berdasarkan asas:

1. kemanfaatan;
2. keadilan;
3. keamanan dan keselamatan;
4. kepastian hukum;
5. kebangsaan;
6. kesejahteraan;
7. persatuan;
8. kerahasiaan;

9. perlindungan; dan

10. kemandirian dan kemitraan.

Terjadinya akad mendatangkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak, sehingga menimbulkan keharusan untuk saling menunaikan hak dan kewajibannya masing-masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak dari konsumen dan pelaku usaha.³⁶ Pihak pos dan pengguna jasa pos pun dalam melakukan sebuah akad secara tertulis meskipun bentuknya dengan menggunakan secara lisan, namun terdapat bukti pembayaran atas transaksi yang telah dilakukan antara pihak pos dan pengguna jasa pos. Adanya bukti transaksi ini pun bisa dijadikan sebagai alat untuk memberikan perlindungan bagi pengguna jasa pos. Ketika di kemudian hari terdapat hal-hal yang tidak diinginkan, bukti pembayaran menjadi sarana untuk mengajukan ganti rugi atau untuk mendapatkan tanggung jawab dari pihak pos.³⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dika selaku *Customer Service* pada tanggal 14 september 2020 di Kantor Pos Cabang Kota Pekanbaru, beliau mengatakan waktu ada barang hilang dan/atau rusak pihak pengguna layanan pos cukup menunjukkan bukti pembayaran yang telah ia lakukan saat pengiriman. Bentuk perlindungan lainnya pihak PT Pos Cabang Kota Pekanbaru disini memberikan kesempatan terhadap pengguna layanan pos untuk melakukan komplain atas pelayanan yang telah diberikan atau pihak pos memberikan hak kepada pengguna layanan menyampaikan

³⁶ Abd Shomad. *Hukum Islam*. Jakarta, Kencana, 2010. hlm. 78.

³⁷ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, UIIPress, Yogyakarta, 2010, hlm. 68-69.

keluhannya terhadap jasa dan layanan yang telah diberikan oleh PT Pos Cabang Kota Pekanbaru.

Teori perlindungan hukum merupakan teori yang berkaitan dengan pemberian layanan kepada masyarakat. Roscoe Pound dalam Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, menjelaskan bahwa hukum alat rekayasa social (law as tool of social enggining).Kepentingan manusia, adalah suatu tuntutan yang melindungi dan dipenuhi manusia dalam bidang hukum.³⁸ Perlindungan hukum bagi rakyat menurut Philipus M. Hadjon, sebagai mana dikutip Bahder Djohan Nasution, dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu :

- a. Perlindungan hukum preventif, artinya rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (inspraak) atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif, artinya perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Sehingga sangat besar artinya bagi tindakan pemerintah yang didasarkan kepada kebebasan bertindak.
- b. Perlindungan hukum represif, artinya perlindungan yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.³⁹

PT Pos Cabang Kota Pekanbaru telah melakukan upaya untuk memberikan perlindungan bagi pengguna layanan pos. Pasal 4 angka 4 UUPK, menyatakan: “salah satu dari hak pengguna layanan pos yaitu, pengguna layanan pos memiliki hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya. Hak untuk didengar ini memberikan ruang bagi pengguna

³⁸Thamrin S, *Perlindungan Hukum Tenaga Kerja Indonesia*, Pekanbaru, Alaf Riau, 2017, hlm. 36.

³⁹Thamrin S, *Kumpulan Artikel Ilmiah Bereputasi & Terindex*, Pekanbaru,Taman Karya, 2019, hlm. 77.

layanan pos yang lebih mendetail baik itu mengenai pengiriman paket, guna pihak pengguna layanan dalam hal menyampaikan seluruh keluhannya terhadap pelayanan dan jasa yang diberikan. Karena PT Pos Cabang Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan pengiriman tidak menutup kemungkinan dapat terjadi suatu hal yang tidak diinginkan baik dari pihak pengguna layanan maupun PT Pos Cabang Kota Pekanbaru.⁴⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Apria Perizky selaku manajer pelayanan pada tanggal 14 September 2020 di Kantor Pos Cabang Kota Pekanbaru, PT Pos Cabang Kota Pekanbaru memberikan hak bagi pengguna layanan pos menyampaikan keluhan atau komplain dengan cara langsung datang kantor pos, dan menyampaikan secara langsung kepada pihak PT Pos Cabang Kota Pekanbaru. Pasal 2 UU Pos, menyatakan pos diselenggarakan berdasar beberapa asas yang diantaranya yaitu kerahasiaan dan keselamatan. PT Pos Cabang Kota Pekanbaru telah melakukan kerahasiaan dan keselamatan terhadap jasa yang PT Pos Cabang Kota Pekanbaru berikan kepada pengguna layanan pos sesuai dengan Pasal 2 UU Pos tersebut. Dalam hal permasalahan keterlambatan barang, pihak pos tidak melakukan pertanggung jawaban atau pemberian ganti rugi kepada pihak pengguna layanan pos. Berdasarkan Pasal 2 Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, menyatakan:

⁴⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, 2010, hlm. 30.

1. Maksud ditetapkan jaminan ganti rugi surat dan paket ini, merupakan kewajiban perusahaan kepada pelanggan atas kiriman yang diserahkan terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan surat dan paket dalam Negeri; dan,
2. Tujuan ditetapkan jaminan ganti rugi untuk mempermudah para Kepala Kantor Pos menyelesaikan jaminan ganti rugi kepada pelanggan atas kiriman yang diserahkan jika terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan surat dan paket dalam negeri.

Pasal 3 ayat (3) Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, menyatakan: Jaminan Ganti rugi diberlakukan untuk jenis layanan Pos Express, pos kilat khusus, pos kilat dan paket bisa. Sedangkan dalam Pasal 28 UU Pos.

Kepentingan yang paling mendasar dari setiap warga Negara adalah perlindungan terhadap hak-haknya sebagai manusia. Hak asasi manusia merupakan konsep kemanusiaan dan relasi social yang dilahirkan dari sejarah peradaban manusia di seluruh penjuru dunia. Secara istilah hak asasi siartikan sebagai hak yang melekat pada martabat manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan, dan hak tersebut dibawa manusia sejak lahir di muka bumi, sehingga hak tesebut bersifat fitri (kodrat), bukan merupakan pemberian manusia atau Negara.⁴¹

⁴¹Thamrin S, *Penegahkan HAM Tenaga Kerja Indonesia*, Pekanbaru, Alaf Riau, 2018, hlm. 24.

Produk jasa yang ditawarkan oleh pihak pos tidak sesuai sebagaimana definisi produk serta peraturan yang dikeluarkan oleh PT Pos. Bila melihat Pasal 12 UUPK, menyatakan: Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.⁴²

Pasal 19 UUPK, menyatakan:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Pasal 12 dan Pasal 19 UUPK diatas, seharusnya pengguna layanan pos mendapatkan ganti rugi akibat dari keterlambatan barang kiriman, karena apa yang dilakukan oleh pihak pos dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa pos. Hukum Islam mengatur bahwa dalam setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi pihak-pihak yang menyelenggarakannya karena tujuan dari sebuah transaksi adalah sebuah

⁴²Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Grasindo. 2012. hlm. 59.

manfaat atau masalah dan bukanlah sebuah kemudharatan. Kepastian hukum harus mendatangkan kemaslahat, bukan mendatangkan kemudharatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Apria Perizky selaku manajer pelayanan pada tanggal 14 September 2020 di Kantor Pos Cabang Kota Pekanbaru, Masalah yang sering terjadi dalam pengiriman dapat dilihat dari sisi operasional dan pengiriman. Sisi operasional:

1. pengirim dalam menuliskan alamat tujuan pengiriman tidak lengkap atau tidak jelas;
2. kesalahan petugas jasa pelayanan dalam pengetikan;
3. kesalahan pensortiran pada kotak sortir;
4. permasalahan pengangkutan pada saat diangkut.

Pengangkutan barang merupakan “salah satu kebutuhan masyarakat, banyak sarana yang dapat digunakan untuk melakukan hal tersebut salah satunya melalui PT Pos. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (selanjutnya disebut PP. No. 15/2013), dijelaskan bahwa Pos merupakan layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Pasal 1 ayat (1) PP. No. 15/2013, menyebutkan bahwa penyelenggaraan Pos adalah perwujudan dari fungsi pengangkutan, yaitu memindahkan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya, dengan tujuan untuk meningkatkan daya guna dan nilai antar

bangsa.”⁴³ Berdasarkan dari konsep Hukum Pengangkutan, arti dari pengiriman merupakan kegiatan dari transportasi memindahkan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain.⁴⁴

Adapun faktor masalah dari sisi pengiriman paket:

1. medan yang ada di lapangan juga sering menjadi permasalahan dalam pengiriman, banyaknya terjadi kendala pada saat pengiriman biasanya untuk pengiriman Luar Riau seperti Jawa dan Kalimantan dikarenakan sering terjadi kemacetan di jalan raya dan ombak tinggi yang mengakibatkan kapal boat tidak berani beroperasi dan menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman;
2. transportasi/jalur daerah yang hanya bisa dilintasi pesawat, dan pesawatnya dengan jadwal tertentu melakukan penerbangan maka dari itu juga salah satu penyebab keterlambatan pengiriman;
3. Pengiriman surat/barang yang akan dikirim juga pernah terselip di dalam kantong Pos, itu salah satu faktor terjadinya keterlambatan pengiriman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Apria Perizky selaku manajer pelayan pada tanggal 14 September 2020 di Kantor Pos Cabang Kota Pekanbaru, Risiko keterlambatan tidak diinginkan bisa saja terjadi, penyebabnya adalah kurang terlindunginya konsumen pengguna jasa pos antara lain:

⁴³H. M. N. Purwosutjipto. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia dan Hukum Pengangkutan*, Jakarta, Djamban. 2010. hlm. 2.

⁴⁴Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Cet. Kesatu, Jakarta, Rineka Cipta.2011.hlm. 1.

1. Keterlambatan pengiriman sampai pada tujuan, karena keterbatasan transportasi pengiriman, keadaan cuaca, *overload*, dan kurir yang mengantar barang mengalami keterlambatan. Keterlambatan yang sering terjadi seharusnya sudah dapat diminimalisir oleh PT Pos Cabang Kota Pekanbaru yang sudah berdiri dan melayani jasa pengiriman sejak lama.
2. Kurangnya pengetahuan konsumen, hal ini menjadi penyebab konsumen kurang terlindungi atas haknya. Bukti pembayaran atas pengiriman tidak tertera keterangan yang menunjukkan adanya ganti rugi ketika barang kiriman terlambat. Bukti pembayaran hanya mencantumkan besaran untuk kerusakan barang kiriman saja. Hal ini merupakan penyebab ketidaktahuan para konsumen mengenai apa saja hak-hak mereka yang didapatkan ketika menggunakan jasa pengiriman PT Pos Cabang Kota Pekanbaru.

Risiko kerusakan, keterlambatan, hingga hilangnya barang memang terkadang tidak bisa terhindari. Adanya pihak pengguna layanan pos yang melakukan komplain dikarenakan barang kiriman yang terlambat/rusak tentunya membutuhkan sebuah tanggung jawab atau ganti rugi yang harus dilakukan oleh pihak PT Pos Cabang Kota Pekanbaru. Pasal 1366 KUHPerdara, menyatakan: setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kurangnya kehati-hatian.

Pasal 1367 KUHPerdata, menyatakan: seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

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 KUHPerdata 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 KUHPerdata menyatakan, ganti rugi karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila debitur setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya. Pasal 1244 KUHPerdata menyatakan, jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tidak 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 debitur melakukan wanprestasi (lalai memenuhi

perikatan). Kerugian tersebut wajib diganti oleh debitur terhitung sejak ia dinyatakan lalai. Namun bila hal tersebut dikarenakan *force majeure*, maka berlaku ketentuan Pasal 1245 KUHPerdara 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:

1. Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos;
2. 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;
3. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dan Penyelenggara Pos;
4. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila:
 - a. kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim; atau;

- b. kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos.
5. 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; dan
6. Barang yang hilang dan ditemukan kembali diselesaikan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos.

Berdasarkan Pasal 31 UUPos, terdapat kelemahan yaitu belum diatur dengan jelas apakah bentuk ganti rugi yang akan diberikan oleh Penyelenggara Pos karena di dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa pemberian ganti rugi hanya berdasarkan kesepakatan bersama. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Apria Perizky selaku manajer pelayan pada tanggal 14 September 2020 di Kantor Pos Cabang Kota Pekanbaru, PT Pos Cabang Kota Pekanbaru telah memiliki peraturan khusus mengenai pemberian ganti rugi terhadap pengguna jasa pos yakni Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri. Sesuai dengan Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri Pasal 3 ayat (3) bahwa jaminan ganti rugi yang diberlakukan ialah untuk jenis layanan Pos Express, Pos Kilat Khusus, Pos Kilat, dan Paket Biasa.

Surat dan paket yang dijamin oleh perusahaan harus sesuai dengan ketentuan sebagaimana telah dijelaskan dalam Pasal 4 Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri.

Menurut penulis ketentuan dalam Pasal 4 Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, mengenai Hak Atas Tuntutan Ganti Rugi telah sesuai dengan Pasal 28 UUPos, disebutkan bahwa Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:⁴⁵

1. Kehilangan kiriman;
2. Kerusakan isi paket;
3. Keterlambatan kiriman; atau
4. Ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Apria Perizky selaku manajer pelayanan pada tanggal 14 September 2020 di Kantor Pos Cabang Kota Pekanbaru, ia menjelaskan alur pengiriman barang milik pengguna layanan pos ialah dari Kantor Pos Pengirim lalu diteruskan ke Kantor Pos Transit,-dari Kantor Pos Transit diteruskan ke Kantor Pos Tujuan lalu diteruskan kepada tujuan penerima.

Alur tersebut dapat mengetahui posisi pengiriman barang kiriman sampai dimana.Tujuan ada keterangan selisih atau hilang yang kemudian dibuat berita acara.Berita acara tersebut menjadi dokumen guna memproses

⁴⁵Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, (Lembaran Negara RI Tahun 2009, No.146).

laporan atas barang yang rusak atau hilang. Alur tersebut nantinya dijadikan suatu penentu untuk mengetahui dimana lokasi kerusakan dan/atau kehilangan barang kiriman apakah ada pada pihak Kantor Pos Pengirim, Kantor Pos Transit, atau Kantor Pos Tujuannya untuk menyesuaikan ganti rugi, apabila kesalahan terjadi dari Kantor Pos Pengirim ganti rugi dibebankan Kantor Pos Pengirim. Kesalahan yang terjadi dari Kantor Pos Transit ganti rugi dibebankan Kantor Pos Transit. Kesalahan yang terjadi dari Kantor Pos Tujuan ganti rugi dibebankan pada Kantor Pos Tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Apria Perizky selaku manajer pelayan pada tanggal 14 September 2020 di Kantor Pos Cabang Kota Pekanbaru bahwa PT Pos Cabang Kota Pekanbaru telah bekerjasama dalam penggantian barang kiriman hilang dan/atau rusak. Karyawan PT Pos Cabang Kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab apabila terdapat kerusakan/kehilangan atas barang kiriman. Namun terjadi kehilangan dan/atau kerusakan barang kiriman milik konsumen dan/atau penerima disebabkan oleh karyawan PT Pos Cabang Kota Pekanbaru maka yang akan mengganti kerugian tersebut ialah Karyawan PT Pos Cabang Kota Pekanbaru secara individu maupun kolektif. Pembagian tanggung jawab tersebut sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab Pihak Locket, (Petugas Locket, Pembantu Manajer, Manajer Pelayanan Locket) bertanggungjawab membayar ganti rugi pengguna layanan pos baik secara individu maupun kolektif bila terjadi barang kiriman rusak/hilang karena pihak locket tidak

memperhatikan kewajiban persyaratan pembungkusan barang kiriman, tidak hati-hati dalam memindahkan barang kiriman dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan cara dilemparkan begitu saja, terjatuh atau terbanting barang kiriman, barang kiriman ditempatkan ditempat yang tidak aman, kesalahan atas membubuhkan teraan cap tanggal tidak benar, dan penyusunan barang kiriman tidak memperhatikan berat/ringan barang kiriman sehingga dapat menyebabkan kerusakan saat penumpukan barang kiriman;

2. Tanggung Jawab Pihak Petugas Proses, (Petugas sortir, mandor sortir, Manajer Proses, Pembuat Adpis, Penutup Kantong Pos, Manajer Distribusi) bertanggungjawab membayar ganti rugi kepada pengguna layanan pos secara individu maupun kolektif terhadap barang kiriman rusak karena saat dilakukan proses menyortir barang kiriman. Karena saat menyortir barang kiriman dilakukan dengan cara dilemparkan ke rak sortir, memasukan barang kiriman kedalam kantong pos dengan cara dilempar/dibanting/dijatuhkan. Membubuhkan cap tanggal mengakibatkan kerusakan barang kiriman, tidak membuatkan berita acara kerusakan atas barang kiriman bila saat penerimaan barang kiriman rusak, beratnya kurang, pada saat pengangkutan;
3. Tanggung Jawab Pihak Distribusi, (Sopir, pembantu sopir, petugas bongkar muat kantong pos, pengawal pos) bertanggungjawab membayar ganti rugi kepada pengguna layanan pos secara individu maupun kolektif bila terdapat barang kiriman rusak karena pihak

distribusi bongkar muatan dengan cara di lempar atau di banting/di jatuhkan, menyusun muatan barang kiriman tidak hati-hati (menyeret/menumpuk/melempar) yang menyebabkan kerusakan barang kiriman pada saat pengangkutan;

4. Tanggung Jawab Pihak Antaran, (Pengantar Pos, mandor sortir kasar, mandor sortir halus, pembuat daftar penyerahan N-21) bertanggungjawab membayar ganti rugi kepada pengguna layanan pos secara individu maupun kolektif apabila barang kiriman rusak karena pihak antaran menyortir barang kiriman dengan cara dibanting/diseret/dilempar. Pihak antaran memasukkan barang kiriman ke dalam Tas Pengantar dengan dibanting/dijatuhkan. Pihak antaran menyerahkan kepada penerima dengan cara dilemparkan, berita terima tidak ditandatangani oleh penerima namun oleh pihak antaran.

PT Pos Cabang Kota Pekanbaru menerapkan sistem apabila karyawan PT Pos Cabang Kota Pekanbaru telah dibuktikan lalai hingga mengakibatkan kehilangan dan/atau kerusakan barang kiriman, ganti rugi tersebut dibebankan kepada karyawan yang telah melakukan kesalahan. PT Pos Cabang Kota Pekanbaru bertanggungjawab membayar ganti rugi yang dilakukan karyawan dari PT Pos Cabang Kota Pekanbaru dengan cara, karyawan tersebut akan di potong dari gajinya guna pembayaran ganti rugi pengguna layanan pos yang dirugikan. Pasal 29 ayat (1) UUPos, menyatakan: Penyelenggara Pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang

kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman. PT Pos Cabang Kota Pekanbaru di sini wajib mendapatkan keterangan yang sebenar-benarnya mengenai apa isi dari kiriman yang dikirimkan oleh pengguna layanan jasa pos karena 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 di buka oleh penyelenggara pos sesuai dengan Pasal 29 ayat (3) UUPos. Pasal 6 Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, PT Pos Cabang Kota Pekanbaru tidak berkewajiban untuk memberikan ganti rugi terhadap hal-hal sebagai berikut:

1. Kepada Pengguna layanan pos yang telah menyerahkan haknya atas ganti rugi kepada penerima berdasarkan surat kuasa pengalihan hak;
2. Tuntutan ganti rugi diajukan melampaui batas waktu yang ditetapkan oleh Perusahaan, sebagaimana di atur dalam Pasal 4 Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.65/DIRUT/0812 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri;
3. Isi Surat dan Paket tidak sesuai dengan resi/formulir;
4. Surat dan paket berisi barang yang dilarang pengirimannya melalui pos;
5. Surat dan paket di buka, di periksa, dan/atau di sita oleh Pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; dan,

6. Jika peristiwa keterlambatan/kerusakan/kehilangan Surat dan Paket merupakan sebab kahar (*force majeure*) seperti bencana alam, pesawat jatuh, dan sebagainya.

Peraturan PT Pos Cabang Kota Pekanbaru merupakan pedoman bagi para pihak dalam melaksanakan proses ganti rugi. Apabila terjadi penyimpangan dan kesalahan dari pihak PT Pos Cabang Kota Pekanbaru baik itu kerusakan dan/atau kehilangan barang dapat diberikan ganti rugi yang sesuai dengan perhitungan menurut peraturan dari PT Pos Cabang Kota Pekanbaru.

Kasus keterlambatan dan kerusakan yang pernah terjadi di Kota Pekanbaru terdapat 2 (dua) kasus yang terjadi karena kesalahan pihak PT Pos Cabang Kota Pekanbaru. Kasus pertama pengiriman yang dilakukan oleh Bapak JW dari Batam. Bapak JW mengirimkan sebuah paket barang jual beli berupa baju kepada Ibu AS di Kota Pekanbaru. Paket tersebut berisi 10 pcs baju dengan total nilai barang Rp.800.000,- (delapan ratus ribu rupiah). Pengiriman paket tersebut melalui paket pos standar dengan waktu H+7 harusnya paling lambat barang sudah sampai, namun H+20 barang tersebut baru sampai. Ketika barang sampai pada Ibu As dalam keadaan basah sehingga tidak dapat menjual barang tersebut dan mengalami kerugian atas kelalaian yang telah dilakukan oleh PT Pos bahwa akibat keterlambatan dan kerusakan tersebut Ibu AS menuntut ganti rugi kepada PT Pos Cabang Kota Pekanbaru sesuai dengan semua kerugian yang diderita, Ibu As mengalami

kerugian yang lumayan besar karena keterlambatan pengiriman dan rusaknya barang jual tersebut.

Kasus lain yang dialami oleh Ibu PA di Kota Pekanbaru. Ibu PA mengirimkan sebuah paket makanan dengan nilai Rp.400.000,- (empat ratus ribu rupiah). Paket makanan tersebut dikirimkan dengan paket kilat express next day oleh Ibu PA kepada Ibu WI. Paket tersebut mengalami keterlambatan sehingga makanan tersebut menjadi rusak. Ibu PA tidak terima karena kerugian tersebut dan menuntut ganti rugi oleh PT Pos Cabang Kota Pekanbaru. Ganti rugi yang didapatkan tidak sebanding dengan nilai barang yang dikirim oleh Ibu PA.

Kasus diatas terdapat 2 (dua) kesalahan yang dilakukan oleh pihak PT Pos Cabang Kota Pekanbaru. Kesalahan tersebut adalah kesalahan yang dilakukan oleh pihak loket dalam penerimaan barang paket, kesalahan yang dilakukan oleh pihak antaran keterlambatan dan kerusakan. PT Pos Cabang Kota Pekanbaru telah melakukan tanggung jawab terhadap kesalahan yang dilakukan tersebut. Tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak PT Pos Cabang Kota Pekanbaru dengan pemberian ganti kerugian keterlambatan dan kerusakan atas jasa pengiriman paket pos standar. Ganti kerugian yang diberikan kepada Ibu AS adalah sebesar Rp.199.000,- (Seratus sembilan puluh sembilan ribu rupiah) dari biaya kirim Rp.49.000,- (empat puluh sembilan ribu rupiah), dan bea jaminan ganti rugi Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah). Sedangkan Ibu PA ganti kerugiannya sebesar Rp.100.000,-

(seratus ribu rupiah) dan bea jaminan ganti rugi Rp.200.000,- (dua ratus ribu rupiah).

Pasal 9 Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616, nilai ganti kerugian tersebut berdasarkan:

1. Ganti rugi standar perusahaan terhadap surat dan paket yang tidak membayar bea jaminan ganti rugi dapat diberikan ganti rugi sebagai berikut:
 - a. Hilang = 1 x biaya pengiriman;
 - b. Rusak = 1 x biaya pengiriman; dan,
 - c. Terlambat = 0,5 x biaya pengiriman
2. Ganti rugi dengan nilai jaminan ganti rugi terhadap surat dan paket diberikan ganti rugi sebagai berikut:
 - a. Hilang = nilai jaminan ganti rugi ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman;
 - b. Rusak = maksimal 50% (lima puluh persen) x (nilai jaminan ganti rugi) ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman; dan
 - c. Terlambat = 1 (satu) x biaya pengiriman.

Keputusan Direksi PT Pos tersebut bila dilihat dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) “bertentangan sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. PT Pos tidak menentukan nilai ganti rugi sebagaimana yang ada dalam UUPK. Bila ganti kerugian tersebut tidak sesuai dengan UUPK, berarti PT Pos telah mengesampingkan hak dari

konsumen, yang mana hal tersebut merupakan kewajiban bagi pelaku usaha untuk memenuhinya”. Pasal 19 UUPK, menyatakan:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagaimana dalam Pasal 1238 KUHPdata 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 KUHPdata 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 KUHPdata menyatakan, jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tidak 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). Kerugian tersebut wajib diganti oleh debitor terhitung sejak ia dinyatakan lalai.

Perlindungan serta tanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh konsumen dari pelaku usaha masih jauh dari harapan. Konsumen wajib dilindungi dari perilaku pelaku usaha yang tidak beritikad baik serta mendapatkan ganti kerugian yang selayaknya atas tanggungjawab pelaku usaha terhadap suatu produk/jasa yang mereka tawarkan. Sebagaimana maksud dan tujuan pembentukan UUPK untuk memberikan kepastian, keamanan dan bertanggung jawabnya pelaku usaha atas produk/jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen. Tidak sebandingnya ganti kerugian tersebut, didasari oleh ketidaktahuan/kurangnya pengetahuan konsumen atas perlindungan konsumen serta kesadaran dari para pelaku usaha yang bersifat tanggung jawab atas produk/jasa yang mereka tawarkan kepada para konsumen.

B. Faktor Penghambat Yang Ditemui Dalam Pertanggungjawaban Pengiriman Paket Pos Di Kantor Pos Pekanbaru

Beberapa faktor penghambat yang ditemui dalam masalah pelaksanaan tanggung jawab paket pos diantaranya :

1. Pengirim tidak mau berterus terang mengenai keterangan isi paket pos.
Maksudnya adalah pengirim sewaktu mengirimkan paket posnya di

Kantor Pos Pekanbaru, tidak pernah berterus terang mengenai keterangan isi paket pos yang dikirim sewaktu ditanyakan oleh petugas loket paket pos. Jika terjadi hal yang tidak diinginkan, penulis menganalisa bahwa si pengirim sebaiknya bersikap terus terang mengenai keterangan isi dalam paket pos yang dikirim kepada petugas loket, sehingga jika terjadi klaim dari si pengirim pihak pos hanya berdasarkan kepada keterangan isi dalam paket di resi pengiriman paket pos (PP-1).

2. Ketidakpastian jelas mengenai kehilangan atau kerusakan paket pos dari Kantor Pos Pekanbaru. Maksudnya adalah keterangan dari Kantor Pos Tujuan selalu tidak jelas atau tidak pasti mengenai sebab kehilangan atau kerusakan paket pos tersebut berasal, sehingga menyilitkan kantor asal untuk memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan.
3. Keterlambatan pengiriman paket pos dari kantor pos asal hingga ke kantor pos tujuan yang disebabkan alamat yang kurang jelas yang dituliskan oleh pengirim. Maksudnya adalah alamat yang dituliskan oleh pengirim tidak lengkap sehingga petugas kantor pos kesulitan dalam mengantar paket pos kepada pihak penerima.

Untuk mengatasi hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan tanggung jawab dalam pengiriman paket pos adalah dengan memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dan terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada

pelanggan pos, baik itu dimulai dari pelanggan pos yang ekonomi rendah maupun pelanggan pos ekonomi menengah ke atas.

Faktor pendukung yang ditemui dalam Pelaksanaan Tanggungjawab Pengiriman Paket Pos, diantaranya yaitu :

1. Diberikan sanksi yang tegas jika pengirim tidak mau berterus terang mengenai keterangan isi paket pos yang dikirim, sewaktu mengirimkan paketnya di Kantor Pos Pekanbaru.
2. Memberikan sistem paket pos yang modern seperti jejak dan lacak (*track and trace*) yang akses langsung oleh komputer. Dengan adanya jejak dan lacak, kantor pos asal maupun kantor pos tujuan dapat mengetahui secara langsung nama pengantar, jam berapa diantar, tanggal berapa diantar, dan nama penerima paket pos tersebut, sehingga apabila terjadi kehilangan atau kerusakan, pihak pos dapat mendeteksinya secara langsung.
3. Memberikan sanksi yang berat kepada petugas pos apabila kedapatan mengambil atau mencuri paket pos. Maksudnya memberikan sanksi kepada petugas pos yang kedapatan atau ketahuan mengambil barang dari paket pos yang dikirimkan oleh pengirim. Dan sanksi lain bisa diberikan dari pekerjaan tersebut.
4. Diharapkan kepada pengirim paket pos agar menulis alamat selengkap-lengkapya kepada loket petugas pengiriman paket pos agar keterlambatan dan salah salur yang terjadi tidak terulang lagi.

Namun apabila kesalahan yang terjadi merupakan hambatan yang berasal dari alam, maka dari pihak petugas pos dalam jangka waktu 1 (satu) minggu akan menghubungi pihak pengirim apabila keterlambatan atau salah salur yang terjadi disebabkan oleh masalah kondisi alam yang sulit diprediksikan.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan kepala kantor pos serta supervisor bagian paket pos Pekanbaru, sistem paket pos yang modern seperti jejak dan lacak belum terealisasi sebagaimana mestinya. Hal ini dapat memicu sikap saling menyalahkan antara petugas kantor pos asal dengan petugas kantor pos tujuan sewaktu terjadinya kehilangan atau kerusakan paket pos.

PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru merupakan kantor pos cabang yang membawahi 12 kantor pos pembantu di Kota Pekanbaru, yakni kantor pos pembantu Tenayan Raya, pos pembantu Payung Sekaki, pos pembantu Marpoyan Damai, pos pembantu Tampan, pos pembantu Bukit Raya, pos pembantu Lima Puluh, pos pembantu Sail, pos pembantu Pekanbaru Kota, pos pembantu Sail, pos pembantu Seapelan, pos pembantu Rumbai Pesisir, dan pos pembantu Rumbai. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru tidak seluruhnya berasal dari PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru, melainkan jumlah akumulasi keluhan kosumen yang berasal dari seluruh kantor pos pembantu di Kota Pekanbaru. Ketika ada keluhan konsumen yang berasal dari kantor pos lawan diluar Kota Pekanbaru,

semua datanya akan masuk ke dalam data keluhan konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.

Mekanisme pengaduan keluhan konsumen dilakukan dengan mendatangi langsung PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru pada jam kerja. Kemudian konsumen menemui bagian *customer service* yang bernama ibu Diah untuk mengadukan keluhan yang dihadapi tersebut. Konsumen harus membawa bukti terima kiriman, karena dengan nomor resi itulah petugas *customer service* dapat melakukan identifikasi terhadap kiriman yang dikirimkan oleh pengirim.

Berdasarkan data keluhan konsumen tersebut bahwa masih terjadi keterlambatan dalam beberapa pengiriman surat, paket, wesel dan *corporate* serta adanya konsumen yang kehilangan STNK. Kondisi ini mengindikasikan bahwa konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru masih belum cukup terlindungi dalam upaya mendapatkan perlindungan dari PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru. Sesuai moto PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru yakni "*Tepat waktu setiap waktu (On time every time)*". Sesuai moto tersebut, seharusnya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru dalam memberikan pelayanan pengirimannya harus sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan. Sangat penting keberadaannya mengingat PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru sangat membutuhkan kepercayaan dari konsumen agar konsumen tetap mempercayakan pilihannya kepada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, dapat diketahui penyebab bahwa keterlambatan dan hilangnya STNK terjadi selama proses pelayanan pos berlangsung. Dalam proses pengiriman pos, antara bagian pelayanan di loket, bagian pengolahan pos, dan bagian antaran pos merupakan ketiga hal yang saling mempengaruhi dan berhubungan, ketika salah satu proses tersebut terdapat kesalahan, maka untuk proses selanjutnya juga akan mengalami kesalahan.

faktor-faktor penyebab konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru masih belum cukup terlindungi :

1. ketelitian dari pihak petugas loket dalam memastikan keseluruhan alamat penerima kiriman.

Didalam penyelenggaraan pos terdapat asas pos yang dapat dijadikan dasar di dalam pelaksanaan penyelenggaraan pos, yakni adalah asas keselamatan dan keamanan. Asas keselamatan dan keamanan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos harus memperhatikan faktor keselamatan dan keamanan baik dalam hal perencanaan, pembangunan maupun pengoperasiannya. Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas PT Pos Indonesia (Pesero) Cabang Pekanbaru dijelaskan bahwa petugas loket menjadi ujung tombak didalam pelaksanaan kegiatan pemerosesan pos selanjutnya. Hal ini karena segala tindakan dan perbuatan yang dilakukan oleh petugas loket tersebut mencerminkan tindakan dan perbuatan yang dilakukan oleh perusahaan. Pada awal transaksi, petugas loket melakukan pengisian kolom yang tertera didalam bukti terima kiriman (resi) yang

berisi yakni kolom jenis kiriman, kolom kantor kirim, kolom kantor tujuan, kolom nama dan alamat pengirim, kolom nama dan alamat penerima, kolom berat kiriman, kolom jumlah nilai asuransi dan kolom pertanggungjawaban isi kiriman. Petugas loket menyebutkan bahwa karena banyaknya konsumen yang datang, menjadikan petugas loket menjadi terburu-buru sehingga petugas loket menjadi lupa untuk melakukan pengecekan ulang terhadap kebenaran alamat pengirim maupun alamat penerima. Kurangnya ketelitian dari pihak petugas loket yang terjadi di PT Pos Indonesia (Pesero) Cabang Pekanbaru yakni adalah sebagai berikut :

- a. Terbalik dalam mengisi nama dan alamat pengirim dengan nama dan alamat penerima.

Didalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen telah dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Mengacu pada dasar tersebut, maka ketika konsumen telah memilih untuk menggunakan layanan jasa pengiriman surat kilat khusus, maka yang dilakukan oleh petugas loket adalah mengisi data nama dan alamat pengirim dan data nama dan alamat penerima ke dalam kolom penerima didalam resi (bukti terima kiriman). Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas loket bahwa pada saat mengisi dikolom keduanya tersebut, maka petugas loket harus benar-benar teliti dan cermat. Apabila petugas loket terbalik

dalam memasukan kolom nama dan alamat pengirim ke dalam kolom nama dan alamat peerima, begitu pula sebaliknya kolom nama dan alamat penerima dimasukkan ke dalam kolom nama dan alamat pengirim, maka dapat menyebabkan kendala-kendala didalam proses selanjutnya.

Kendala yang dihadapi oleh petugas loket yakni karena konsumen tidak menukiskan nama yang akan dikirimkan dan nama ang akan menerimanya. Konsumen hanya menuliskan nama dan alamat langsung keduanya, tidak ada tulisan si-penerima dan si-pengirim. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa petugas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru dapat diketahui bahwa salah satu hal yang menjadi penyebab keterlambatan pengiriman yakni karena petugas loket kurang teliti pada saat melakukan pengisian bukti terima kiriman, petugas loket terbalik dalam pengisian kolom nama dan alamat pengirim dan kolom nama dan alamat penerima.

Data di lapangan menunjukkan adanya keluhan konsumen yang terjadi pada tanggal 20 Agustus 2018 yaitu keluhan mengenai keterlambatan pengiriman surat kilat khusus dari Ibu AM yang beralamat di Desa Tangkisan Kota Pekanbaru yang akan dikirimkan kepada Ibu WS yang beralamat di Adipala Kabupaten Cilacap. Permasalahan tersebut terjadi karena kurangnya ketelitian dari petugas loket pos dalam mengisikan kolom nama dan alamat

penerima yakni Ibu WS yang beralamat di Adipala Kabupaten Cilacap dimasukkan kedalam kolom nama dan alamat penerima, tetapi petugas loket memasukkannya ke dalam kolom nama dan alamat pengirim. Adanya kesalahan tersebut menyebabkan petugas pengolahan pos didalam melakukan pengolahan kirimannya menjadi terbalik kepada nama dan alamat pengirim Ibu AM yang beralamat di Desa Tangkisan Kota Pekanbaru.

Berdasarkan data tersebut, maka ketika dilakukan *cross check* data kepada Ibu AM didalam bukti terima kiriman yang diterima Ibu AM memang benar bahwa petugas loket terbalik didalam menuliskan kolom pengirim dan penerima. Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu AM tersebut, pada saat itu Ibu AM juga tidak melakukan pengecekan terhadap isi bukti terima kiriman tersebut.

b. Salah didalam melakukan *entry* nomor kode pos

Sistem penggunaan kode pos merupakan sistem yang relatif efektif untuk mempermudah proses pelayanan pos. Saat ini wilayah-wilayah antaran diberi kode angka-angka sistematis yang kemudian diintegrasikan secara nasional yang aplikasinya wajib dicantumkan pada alamat tujuan maupun asal pengiriman. Sistem kode pos ini juga mampu mencegah kesalahan pengantaran, mempercepat sortir, dan memastikan kiriman cepat dan tepat sampai ke tujuan di seluruh wilayah Indonesia (www.posindonesia.co.id diakses tanggal 21

September 2020). Permasalahan salah didalam melakukan *entry* nomor kode pos terjadi karena petugas loket terbalik melakukan pengisian nomor kode pos. Ketika seharusnya petugas loket memasukkan nomor kode pos A akan tetapi petugas salah memasukkan menjadi nomor kode pos B. Adanya kesalahan tersebut menyebabkan terjadinya keterlambatan kiriman.

Data di lapangan menunjukkan adanya keluhan konsumen pada tanggal 4 November 2019 mengenai keterlambatan suratkilat khusus yang terjadi karea petugas loket salah didalam melakukan *entry* nomor kode pos. Keluhan datang dari Ibu SK yang beralamat di Kota Pekanbaru akan mengirimkan surat kepada saudaranya yang bernama AG di Kota Purwokerto, seharusnya petugas loket mengentry nomor kode pos penerima yakni Kota Purwokerto dengan nomor kode pos 53100, akan tetapi petugas loket salah melakukan *entry*, petugas lket mengentry nomor kode pos kota Pekanbaru yakni 54100.

- c. Kurang teliti di dalam melakukan pengecekan terhadap alamat penerima dengan kode pos wilayah penerima

Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas loket dapat dijelaskan bahwa seluruh rangkaian proses pelayanan di loket selain tergantung dari petugas loketnya juga tergantung dari konsumennya pula. Hal terseut karena pernah terjadi suatu kesalahan dimana ada konsumen yang dalam menuliskan nama dan alamat pengirim

maupun nama dan alamat penerimanya sudah benar, akan tetapi konsumen tersebut salah di dalam menuliskan nomor kode pos alamat yang akan dituliskan oleh konsumen, tanpa petugas loket tersebut melakukan pengecekan kembali bahwa terdapat perbedaan antara alamat penerima yang ditulis dengan nomor kode pos alamat penerima.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas loket PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru terungkap bahwa pernah terjadi keterlambatan pengiriman akibat kesalahan perbedaan antara nomor kodepos penerima dengan alamat penerima. Hal tersebut karena terkadang petugas loket pada saat menuliskan keseluruhan nama dan alamat pengirim maupun nama dan alamat penerima tersebut mengikuti dengan apa yang telah dituliskan oleh konsumen.

Data lapangan menunjukkan keluhan konsumen pada tanggal 13 Oktober 2018 mengenai keterlambatan dalam pengiriman surat kilat khusus. Keterlambatan tersebut disebabkan karena petugas loket tidak teliti dalam melakukan pengecekan terhadap alamat penerima dengan kode pos wilayah penerima. Dalam resi tersebut tertulis bahwa Bapak HR yang beralamat di Pekanbaru akan mengirimkan surat kilat khusus kepada Ibu ST yang beralamat di Kediri, Jawa Timur. Kode pos Pekanbaru nomor kode posnya 54100, sedangkan kode pos Kediri 64100, karena kode pos yang hampir irip belakangnya tersebut, maka Bapak HR salah menuliskan nomor

kode posnya di surat kilat khusus. Bapak HR sudah benar didalam menuliskan nama dan alamat penerimanya, akan tetapi Bapak HR terbalik didalam menuliskan omor kode pos Kediri yang seharusnya ditulis 64100, akan tetapi ditulis 54100. Sehingga petugas loketnya mengentry nomor kode pos penerima dengan nomor kode pos alamat Bapak HR sendiri yakni 54100, dan mengentry pengirim dengan kode pos Kediri yakni 64100.

Seharusnya petugas loket melakukan pengecekan kembali apakah benar bahwa kode pos Pekanbaru itu memiliki kode pos 54100 dan kode pos Kediri memiliki nomor 64100. Maka akan memperpanjang waktu tempuh, sehingga akan menambah waktu tempuh pengiriman dan menyebabkan keterlambatan. Pengecekan ulang terkait kebenaran keseluruhan alamat tersebut menjadikan petugas loket kini harus semakin meningkatkan ketelitian dan kecermatan didalam melakukan pengisian bukti terima kiriman kepada konsumen agar tidak ada lagi konsumen yang merasa dirinya telah dirugikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.

2. Salah salur didalam penyortiran

Pemberian perlindungan dalam menjami atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan jasa yang dipakai tidak hanya berhenti pada proses pelayanan di loket saja, akan tetapi berlanjut sampai dengan proses pengolahan pos. Didalam pengolahan pos tersebut, kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai bagian pengolahan pos adalah

melakukan sortir surat dan paket pos. Didalam penyortiran surat paket pos, penyortiran mempunyai peranan yang sangat penting yang dijadikan sebagai pusat pemilihan surat, sumber informasi serta alat pengawasan yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi dalam rangka melaksanakan kegiatan surat menyurat.

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap *supervisor* pengolahan pos dan para pegawai dibagian pengolahan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru dapat diungkapkan bahwa masih adanya keterlambatan salah satunya disebabkan karena adanya salah salur didalam penyortiran. Pada proses pengolahan pos, para petugas sortir melakukan pemilihan surat dan paket sesuai dengantempat sortir yang telah tersedia. Kemudian pegawai sortir mensortir kirima-kiriman tersebut dan dimasukkan kedalam kantong-kantong untuk dikirim berdasarkan kota tujuannya.

Menurut pegawai bagian pengolahan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru bahwa salah salur terjadi karena kurangnya ketelitian dari pihak pegawai ketika melakukan penyortiran terdapat dua nama kota yang memiliki nama yang sama. Petugas sortir menjadi kebingungan dalam melakukan sortir, sehingga menyebabkan kiriman menjadi sering tertukar, hal inilah yang menimbulkan keterlambatan, misalnya :

- Keluhan konsumen yang terjadi pada tanggal 3 September 2016 mengenai keterlambatan pengiriman paket yang disebabkan karena salah salur yakni berasal dari Bapak IS yang beralamat di desa Aglik, Kutorajo. Bapak IS akan mengirimkan paket kepada

anaknya yang bernama JH di Kota Kedal. Akan tetapi setelah beberapa hari ditunggu, kiriman tersebut tidak sampai-sampai juga ditangan penerima, setelah ditelusuri ternyata terjadi salah salur kiriman. Paket tersebut seharusnya disortir ke Kota Kendal Provinsi Jawa Tengah, akan tetapi paket tersebut disalurkan ke Kota Pekanbaru. Hal tersebut menyebabkan kiriman paket menjadi terlambat.

3. Petugas antaran pos mengalami kendala didalam proses pengantaran pos

Didalam penyelenggaraan pos, dijelaskan bahwa salah satu dari asas pos yakni asas perlindungan, dimana bahwa penyelenggaraan pos dilakukan untuk dapat menjamin terpenuhinya hak pengguna layanan pos maupun penyelenggara pos. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru harus memberikan perlindungannya dari awal transaksi hingga kiriman tersebut sampai selamat dan aman ditanga penerima.

Pada saat kiriman tersebut sudah selesai di sortir, tahap selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengiriman ke kota tujuan masing-masing. Setelah kiriman tersebut sampai di kota tujuan, kemudian dilakukan pengecekan terhadap sebelumnya sudah sesuai dengan jumlah dan jenis kiriman yang telah diterima. Ketika kiriman yang dikirim tersebut sudah sesuai dengan kiriman yang diterima, maka tahap selanjutnya adalah proses *delivery* atau proses antaran pos menuju alamat penerima. Didalam proses proses antaran tersebut, petugas antaran pos memiliki kewajiban untuk mengantarkan kiriman-kiriman tersebut sampai

ketangan penerima sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.

Kendala-kendala yang dialami oleh petugas antaran pos dalam proses pengantaran pos adalah sebagai berikut :

a. Alamat pengantaran tidak jelas

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas antaran pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru bahwa yang menjadi kendala petugas di dalam melakukan pengantaran karena alamat penerima tidak jelas yang sering terjadi dilapangan. Biasanya pengirim hanya menuliskan alamat yang dituju saja, tanpa menuliskan nomor RT dan RW, padahal alamat dikecamatan tersebut sangat banyak, sehingga sangat sulit untuk mendapatkan alamat penerima yang dituju. Alamat penerima yang tidak jelas tersebut menyebabkan petugas antaran pos menjadi sulit untuk menemukan alamat penerima, sehingga ketika petugas pengantar pos bertanya terhadap warga sekitar, dan bahkan arga sekitar juga tidak mengetahui alamat yang dimaksud tersebut, maka menyebabkan kiriman tersebut menjadi gagal antar. Seharusnya pengirim dalam menuliskan alamat penerima tersebut harus jelas dan lengkap, sehingga sangat mudah untuk lakukan pencarian alamat penerima.

Adanya kiriman yang gagal antar tersebut menyebabkan citra dari PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru menjadi sedikit

berkurang. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari petugas antaran pos kurang maksimal dan optimal dalam alamat penerima. Data dilapangan menunjukkan adanya keluhan konsumen pada tanggal 1 November 2017 mengenai keterlambatan surat kilat khusus, dari Bapak LG yang beralamat di Desa Ukir Sari, Grabag. Beliau mengirimkan surat kilat khusus kepada Ibu RY yang beralamat di Jalan Bahari, Jakarta Utara. Bapak LG mengeluhkan bahwa surat tersebut belum sampai juga ke tangan penerima.

b. Penerima tidak dikenal

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas antaran pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabanag Pekanbaru bahwa yang menjadi kendala dalam proses pengantarannya adalah penerima tidak dikenal. Ketika petugas pengantar pos bertanya kepada warga sekitar dan warga sekitar tidak mengenal nama penerima tersebut, meskipun alamat yang dituju benar-benar ada di desa tersebut, maka tetap saja kiriman tersebut menjadi gagal antar. Penerima tidak dikenal ini biasanya karena penerima biasanya hanya mengontrak di desa tersebut, sehingga warga menjadi kurang mengetahui, atau biasanya penerima hanya menumpang untuk di desa tersebut didalam beberapa waktu saja. Data dilapangan menunjukkan adanya keluhan konsumen yang tanggal 24 Agustus 2016 mengenai keterlambatan paket yang dialami oleh Bapak JW yang beralamat di Desa Wonoenggal Pekanbaru. Bapak JW akan mengirimkan paketnya kepada Bapak

AS yang beralamat di Jalan Gardu Balekambang Jakarta Timur. Ternyata setelah dilakukan penelusuran didapatkan hasil bahwa ternyata setelah ditanyakan kepada RT setempat dan warga sekitar, ternyata Bapak JW tidak dikenal oleh warga sekitar, sehingga kiriman tersebut tidak sampai ketangan penerima.

c. Penerima pindah alamat

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas antaran PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru bahwa yang menjadi kendala dalam proses pengantaran yakni adalah penerima telah pindah alamat, sehingga ketika petugas antaran pos mengantarkan kirimannya menuju alamat penerima, dan alamat penerima telah pindah alamat. Ketika penerima telah pindah alamat, maka kiriman tidak dapat disampaikan kepada penerima sehingga kiriman tersebut menjadi gagal antar. Cukup banyak ditemui di lapangan bahwa ketika petugas antaran mengantarkan kiriman ke alamat penerima ternyata alamat tersebut telah ditempati oleh penghuni lainnya. Ketika terjadi gagal antar tersebut maka petugas antaran pos kembali melakukan *entry* gagal antar karena penerima telah pindah alamat.

Data di lapangan menunjukkan adanya keluhan konsumen pada tanggal 23 September 2018 yakni berasal dari Bapak SG yang beralamatkan di Desa Grabag yang mengirimkan surat kilat khusus kepada Bapak BS yang beralamat di Jalan Inga Tengah Semarang. Bapak SG mengeluhkan kiriman suratnya yang belum juga sampai

ke tangan Bapak BS yang berada di Semarang. Ternyata setelah dilakukan penelusuran, Bapak BS telah pindah alamat.

d. Penerima meninggal dunia

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas antaran PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru bahwa yang menjadi kendala dalam proses pengantarannya, yakni adalah penerima meninggal dunia, sehingga ketika penerima meninggal dunia dan penerima tidak memiliki ahli waris, maka pengantaran kiriman menjadi gagal diantar. Petugas antaran pos kembali melakukan *entry* data telah mengalami gagal antar yang dikarenakan penerima telah meninggal dunia. Data lapangan menunjukkan adanya keluhan datang dari Yayasan Bioenergi Center Yogyakarta pada tanggal 31 Oktober 2017. Yayasan tersebut mengirimkan surat kilat khusus kepada Bapak PJ yang beralamatkan di Jalan Kliwon Nomor 8 Kutoarjo, maka setelah dilakukan pencarian oleh petugas pos, ternyata didapati bahwa Bapak PJ telah meninggal dunia.

e. Rumah penerima kosong

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas antaran pos PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru bahwa yang menjadi kendala dalam proses pengantarannya yakni adalah rumah penerima kosong. Batas antar pengantaran pos yakni adalah 3 kali antaran, sehingga ketika pengantar pos datang ke alamat penerima selama 3 kali batas antar, dan keadaan rumah tersebut dalam keadaan kosong,

maka pengantaran pos melakukan *entry* gagal antar yang dikarenakan rumah kosong. Sering ditemui dilapangan bahwa ketika petugas antaran pos mengantar kiriman, ternyata rumah tersebut kosong dan sudah lsms tidak dihuni oleh penghuninya. Data dilapangan menunjukkan bahwa adanya keluhan konsumen pada tanggal 4 Agustus 2016 datang dari Bapak PR dari Jakarta Timur. Kirima ditujukan kepada NN yang beralamat di Jalan Pangeran Diponegoro, Kutoarjo, dan kemudian setelah dilakukan pencarian ternyata bahwa rumah NN kosong dan sudah lama tidak ditempati.

4. Kurangnya pengetahuan kosumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru yang dirugikan untuk menuntut hak-haknya.

Faktor-faktor yang menyebabkan konsumen masih belum cukup terlindungi selanjutnya adalah kurangnya pengetahuan konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru yang dirugikan untuk menuntut hak-haknya. Berdasarkan hasil wawancara terhadap konsumen yang dirugikan yakni Ibu AM, Bapak IS, dan Bapak SK dapat diungkapkan bahwa mereka hanya datang ke PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru untuk menanyakan keberadaan posisi kirimannya. Ibu AM, Bapak IS, dan Bapak SK tidak mengetahui bahwa terjadi keterlambatan dalam pengiriman yang disebabkan oleh kelalalian penyelenggara pos, mereka berhak untuk menuntut ganti rugi kepada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru. Hal ini karena didalam bukti terima kiriman

tidak tertulis bahwa konsumen berhak menuntut ganti rugi ketika terjadi kehilangan kiriman, kerusakan kiriman, keterlambatan kiriman, dan ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan barang yang diterima.

Kurangnya pengetahuan dari konsumen inilah yang menyebabkan ia tidak terhadap petugas *customer service* dapat dijelaskan bahwa konsumen yang datang ke PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru secara umum hanya menanyakan keberadaan posisi kirimannya yang tidak sampai-sampai juga ketangan penerima. Petugas *customer service* juga tidak memberikan penjelasan bahwa ketika konsumen merasa dirugikan maka ia berhak mendapatkan ganti rugi. Kurangnya penjelasan langsung dari petugas inilah yang menyebabkan konsumen menjadi tidak tahu untuk menuntut hak-haknya dikala ia merasa dirugikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.

Menurut Ibu AM, dirinya memang tidak mengetahui bahwa ia seharusnya berhak untuk mendapatkan ganti rugi atas keterlambatan pengiriman, hal ini karena dari pihak petugas *customer service* tidak memberitahukan hal tersebut kepada konsumen. Sedangkan menurut Bapak IS mengungkapkan bahwa ia sebenarnya kecewa karena terjadi keterlambatan kirimannya ke Kota Kendal. Akan tetapi karena kurangnya pengetahuan tersebut, menjadikan Bapak IS hanya menunggu berita dari anaknya yang berada di Kota Kendal, Jawa Tengah apakah kirimannya sudah sampai atau belum. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak SK ketika kirimannya terlambat ke Pangkal Pinang. Bapak SK hanya

mendatangi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru dan menanyakan posisi kirimannya saja.

Didalam ketentuan resi terdapat ketentuan baku yang menyebutkan bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru tidak bertanggungjawab dan tidak memberikan ganti rugi atas kiriman apabila pengaduan yang diajukan melewati waktu 30 hari untuk paket surat kilat khusus dan, dan surat tercatat dalam negeri 1 bulan (untuk EMS), dan 6 bulan (untuk paket dan surat tercatat luar negeri) sejak tanggal pengeposan. Dari ketentuan tersebut dapat diungkapkan bahwa ketika pengaduan tersebut sudah melewati batas waktu pengaduan yang ditentukan, maka PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru tidak bertanggungjawab dan tidak akan memberikan ganti kerugian.

Melihat adanya klausula baku tersebut menyebabkan konsumen menjadi dirugikan karena terhalang batas waktu yang ditentukan. Hal ini karena ketentuan tersebut telah dibuat secara sepihak oleh pihak PT Pos Indonesia (Persero) sehingga ketika konsumen telah menerima bukti terima kiriman tersebut, maka secara langsung konsumen telah menyetujui ketentuan yang tertulis didalam bukti terima kiriman tersebut. Adanya posisi tawar yang lemah bagi konsumen inilah menjadikan konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk menuntut hak-haknya dikala ia merasa dirugikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen, menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru sebagai pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa pengirim pos mempunyai kewajiban dalam memberikan perlindungan kepada konsumen agar hak-hak konsumen dapat terlindungi, sehingga tercipta adanya suatu kepastian hukum yang tidak merugikan konsumen. Terkait dengan adanya keluhan konsumen yang ada di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru, maka upaya-upaya yang ditempuh oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru dalam menangani keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi adalah sebagai berikut :

1. Menindaklanjuti keluhan konsumen

Di dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah diatur mengenai hak-hak konsumen, yang beberapa diantaranya adalah hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan ; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut serta hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Berdasarkan hasil wawancara terhadap kepala PT Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru dapat dijelaskan bahwa ketika ada konsumen yang mengadukan keluhannya kepada petugas, maka petugas melakukan tindak lanjut dengan menelusuri nomor resi dalam bukti terima kiriman tersebut. Berikut ini

adalah upaya-upaya PT Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru dalam menindaklanjuti keluhan konsumen yang masih belum cukup terlindungi :

a. Melakukan penelusuran dan pelacakan terhadap posisi kiriman

Menurut petugas *customer service*, upaya penelusuran dan pelacakan terhadap posisi kiriman merupakan salah satu upaya pertama yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru ketika menindaklanjuti keluhan konsumen. PT Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru memiliki program-program komputer berbasis *online* yang dapat digunakan untuk melakukan penelusuran dan pelacakan terhadap posisi kiriman dari pengirim kepada penerima. Program-program tersebut yakni sebagai berikut :

1). I-POS (*integrated pos*)

I-POS (*integrated pos*) Merupakan lacak kiriman dengan menggunakan file/tidak dengan file dimana program tersebut mampu memonitoring semua kegiatan pos, kinerja (produksi dan pendapatan pos), berita acara, dan bantuan/forum pos.

2). I-POS Lacak Data Kiriman

I-POS lacak data kiriman merupakan program yang berisi lacak kiriman dengan data maupun tidak dengan data dengan mengisikan pelacakan bisa menggunakan nomor barcode, ID pelanggan, nama pengirim, nama penerima dengan menggunakan previk.

3). I-POS Lacak Data Kantong

I-POS lacak data kantong merupakan penelusuran dan pelacakan yang dilakukan dengan mencari data kantong kiriman.

4). APP Cs (*Application Program Customer Service*)

APP Cs (*Application Program Customer Service*) merupakan program yang lacakan kiriman I-POS dengan semua jenis layanan dengan tarif yang bervariasi yang dapat dilihat dari nama pengirim, nomor *delivery order*, nomor *advis*, dan nomor *barcode*.

5). Tool Cs (*Tool Customer service*)

Tool Cs (*Tool Customer service*) merupakan program yang berisi cek tarif.

6). *Remittance Services*

Remittance Services merupakan program lacak kiriman untuk melacak wesel dalam negeri atau luar negeri.

7). *Customer Complain Handling*

Customer Complain Handling merupakan program yang digunakan untuk melakukan pengaduan yang berisi pengaduan dari kantor pos kirim dan pengaduan kantor pos terima; berisi data master tentang pengaduan dan data historis status pengaduan; lacak kiriman; pencarian kode pos, pencarian tarif kiriman dari semua layanan.

8). Jejak Lacak Kiriman

Jejak Lacak Kiriman merupakan program yang dapat digunakan oleh PT Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru maupun bagi para konsumen untuk dapat mengetahui letak posisi kirimannya. Jejak lacak ini

sudah terintegrasi dengan internet. Jejak lacak ini memudahkan konsumen untuk melakukan pengecekan sampai dimana posisi kirimannya. Konsumen dalam mengadukan keluhannya harus membawa bukti terima kiriman yang disebut dengan resi, karena didalam resi itu sudah ada nomor resi kiriman.

Jadi apabila resi hilang, maka susah untuk melakukan pelacakannya. Maka dari itulah ketika ada konsumen yang mengeluhkan dan menanyakan tentang keberadaan posisi kirimannya, maka dari pihak PT Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru hanya tinggal membuka program dan dapat mengecek kapanpun dan dimanapun kita ingin mengetahui posisi kiriman yang dikirimkan.

Langkah-langkah terintegrasi dengan program jejak lacak adalah :

- a) Masuk melalui website PT Pos Indonesia (persero) yakni ke www.posindonesia.co.id.
- b) Setelah tampilan halaman awal muncul, maka akan terlihat tulisan “Lacak Kiriman”, kemudian memasukkan nomor resi dibagian kolom lacak kiriman yang berada disebelah kiri bawah, kemudian klik lacak.
- c) Setelah dilakukan Klik Pada Tulisan Lacak yang berwarna orange, maka akan tampil hasil pelacakan kiriman.
- d) Dari hasil pelacakan kiriman tersebut, kita akan mengetahui posisi kiriman sampai dimana dan setelah informasi mengenai keberadaan posisi barang kiriman konsumen diketahui, maka PT Pos Indonesia dapat

menindaklanjutinya, apakah barang kiriman konsumen mengalami keterlambatan maupun kehilangan barang kiriman.

Kemudian setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan dengan memasukkan nomor resi tersebut, maka secara otomatis dapat diketahui posisi kiriman konsumen. Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru dapat diketahui posisi kiriman sebagai berikut :

- a) Terhadap keluhan konsumen dari Ibu AM, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan ternyata surat kilat khusus tersebut masih berada dalam proses antaran menuju desa Tangkisan Kutoarjo. Padahal seharusnya menurut petugas, surat kilat khusus tersebut dikirimkan ke Cilacap.
- b) Terhadap keluhan konsumen dari Ibu SK, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan ternyata sedang dalam proses antaran ke kota Pekanbaru. Padahal seharusnya menurut petugas, surat tersebut dikirimkan ke Purwokerto.
- c) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak HR, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan ternyata surat kilat khusus tersebut sedang dalam proses antaran ke kota Pekanbaru, padahal seharusnya dikirim ke Purwokerto.
- d) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak IS, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan ternyata kiriman tersebut sedang berada dalam proses antaran ke Kota Kendal, Kutoarjo padahal seharusnya dikirim ke Kota Kendal Jawa Tengah.

- e) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak SK, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan ternyata paket tersebut sedang berada di kantor penerusan menuju Palembang, padahal seharusnya kiriman tersebut dikirim ke Pangkal Pinang.
- f) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak LG, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan ternyata didapatkan hasil bahwa kiriman telah gagal antar dan disertai keterangan karna ternyata alamat penerima yakni Ibu RY tidak jelas.
- g) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak JW, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan didapatkan hasil bahwa kiriman telah gagal antar dan disertai keterangan bahwa penerima (Bapak AS) tidak dikenal.
- h) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak SG, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan didapatkan hasil bahwa kiriman telah gagal antar dan disertai keterangan bahwa Bapak BS telah pindah alamat.
- i) Terhadap keluhan konsumen dari Yayasan Bioenergi Center Yogyakarta, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan didapatkan hasil bahwa kiriman telah gagal antar dan disertai keterangan bahwa Bapak PJ sudah meninggal dunia dan tidak ada ahli warisnya.
- j) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak PR, setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan didapatkan hasil bahwa kiriman telah gagal antar dan disertai keterangan rumah NN telah kosong dan sudah lama tidak ditinggali.

k) Terhadap keluhan konsumen dari Bapak MK, ternyata setelah dilakukan penelusuran dan pelacakan didapatkan hasil bahwa ternyata STNK tersebut telah hilang selama dalam proses pengiriman menuju Jakarta Selatan.

b. Melakukan pengulangan transaksi dan meneruskan kembali kiriman sesuai dengan nama dan alamat penerima yang benar

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dika selaku *customer service* pada tanggal 14 September 2020 di Kantor Pos Cabang Kota Pekanbaru, Langkah selanjutnya ketika sudah diketahui posisi kirimannya yaitu melakukan pengulangan transaksi dan meneruskan kiriman sesuai dengan nama dan alamat penerima yang benar. Sehingga ketika barang kiriman tersebut kembali lagi ke PT Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru, maka petugas loket kemudian mengecek kembali bukti terima kiriman dan melakukan pengulangan transaksi sesuai dengan data yang benar. Kemudian kiriman tersebut dikirim kembali sesuai dengan data alamat yang benar. Mengenai pembebanan besarnya biaya kirim tersebut ditanggung oleh petugas loket yang melakukan kesalahan pengisian bukti terima kiriman tersebut. Upaya-upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru dalam melakukan pengulangan transaksi dan meneruskan kembali kiriman sesuai dengan alamat yang benar dapat diketahui dari penyelesaian keluhan konsumen sebagai berikut ini :

1) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Ibu AM, maka dilakukan pengulangan transaksi yang

baru dan meneruskan kiriman kembali sesuai dengan nama dan alamat yang benar. Transaksi yang baru dilakukan dengan cara melakukan pembenaran dimana nama dan alamat pengirim yakni Ibu AM yang beralamat Tangkisan Kutoarjo dimasukkan ke dalam kolom pengirim, sebaliknya nama dan alamat penerima yakni Ibu WS yang beralamat di Adipala, Cilacap dimasukkan kedalam kolom penerima, setelah dipastikan bukti terima kiriman telah benar datanya, maka kiriman tersebut langsung dilakukan penerusan kiriman kembali sesuai dengan nama dan alamat yang benar yakni kepada Ibu WS yang beralamat di Adipala Cilacap.

- 2) Berdasarkan hasil penelusuran dan palacakan terhadap keluhan konsumen dari Ibu SK, maka dilakukan pengulangan transaksi yang baru dan meneruskan kiriman kembali sesuai dengan nama dan alamat yang benar. Transaksi yang baru dilakukan dengan cara melakukan pembenaran terhadap nomor kode pos pengirim dan penerima yaitu dengan cara memasukkan nomor kode pos Pekanbaru 54100 kedalam kolom pengirim, dan memasukkan nomor kode pos kota Purwokerto 53100, setelah dipastikan bukti terima kiriman telah benar datanya, maka kiriman tersebut langsung dilakukan penerusan kiriman kembali sesuai dengan nama dan alamat yang benar yakni kepada Ibu WS yang beralamat di Adipala Cilacap.
- 3) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Bapak HR, maka dilakukan pengulangan transaksi yang

baru dan meneruskan kiriman kembali sesuai dengan nama dan alamat yang benar. Transaksi yang baru dilakukan dengan melakukan membenaran data dimana di dalam kolom pengirim dientry nama Bapak HR yang beralamat di Pekanbaru dengan nomor kode pos Pekanbaru 54100, dan dikolom penerima tertulis nama Ibu ST yang beralamat di Kediri, Jawa Timur dengan nomor kode pos 64100, dan setelah dipastikan bukti terima kiriman telah benar datanya, maka kiriman tersebut langsung dilakukan penerusan kiriman kembali sesuai dengan nama dan alamat yang benar yakni kepada Ibu ST yang beralamat di Kediri, Jawa Timur.

c. Melakukan penerusan kiriman terhadap kiriman yang salah sortir sesuai dengan alamat yang benar

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap *supervisor* pengolahan pos dan pegawai bagian pengolahan pos dijelaskan bahwa upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru dalam menyelesaikan keluhan konsumen yang terjadi akibat salah sortir ini dilakukan dengan melakukan penerusan kiriman bagi kiriman yang salah sortir sesuai dengan alamat yang benar. Penerusan kiriman tersebut dilakukan untuk mempercepat proses kirim kepada penerima, karena apabila kiriman tersebut dikembalikan kembali kepada kantor pos kirim, maka akan memakan waktu yang lebih lama kembali, sehingga ketika salah sortir terjadi, maka kiriman tersebut diteruskan kepada kantor pos penerima.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru dalam melakukan penerusan kiriman terhadap kiriman yang salah sortir sesuai dengan alamat yang benar dapat diketahui dari penyelesaian keluhan konsumen sebagai berikut ini :

- 1) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Bapak IS, maka dilakukan penerusan kiriman dari kantor pos Kendal, Kutuarjo menuju Kantor pos penerima yakni kantor pos kota Kendal, Jawa Tengah.
- 2) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Bapak SK, maka dilakukan penelusuran pengiriman dari kantor pos Palembang menuju kantor pos Pangkal Pinang. Biaya kiriman dari Palembang- Pangkal Pinang dibebankan kepada petugas yang melakukan salah sortir tersebut.
- 3) Mengembalikan kiriman kepada pengirim. Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas antaran pos maka dijelaskan bahwa ketika terjadi kiriman gagal antar akibat penerima tidak jelas, penerima tidak dikenal, penerima pindah alamat, rumah penerima kosong, dan penerima meninggal dunia yakni adalah dengan mengembalikan kiriman kepada pengirim. Setelah dipastikan bahwa kiriman tersebut telah di *entry* gagal antar maka petugas antaran pos memberi keterangan yang mengenai sebab-sebab kiriman gagal pengantaran tersebut. Langkah selanjutnya adalah mengembalikan kiriman tersebut kepada pengirim.

4) Upaya-upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru dalam mengembalikan kiriman kepada pengirim dapat diketahui dari penyelesaian keluhan konsumen sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Bapak LG, upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru adalah mengembalikan kiriman kepada pengiri, kepada Bapak LG. kemudian didalam bukti terima kiriman dibubuhi tanda tangan dan keterangan dari petugas antaran pos bahwa alamat yang dituju tersebut tidak jelas keberadaannya. Kemudian kiriman tersebut dikirim kembali dari kantor pos penerima yakni Kantor Pos Jakarta Utara kepada kantor pos kirim yakni Kantor Pos Pekanbaru, maka petugas antaran pos mengembalikan kiriman tersebut kepada pengirim yakni Bapak LG yang beralamat di desa Ukir Sari, dan kiriman tersebut sudah diterima kembali oleh Bapak LG dengan keterangan bahwa alamat penerima yakni Ibu RY tidak jelas, sehingga sangat sulit untuk dilakukan pencarian karena alamatnya kurang lengkap dan kurang jelas.
- 2) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Bapak JW, upaya yang dilakukan oleh Pt Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru adalah mengembalikan kiriman tersebut kepada pengirim yakni Bapak Jw. Dalam bukti

terima kiriman dibubuhi tanda tangan dan cap dari RT setempat, serta keterangan dari petugas antaran pos bahwa penerima tidak dikenal yakni Bapak AS yang beralamat di JL. Gardu Balekambang Jakarta Timur. Kemudian kiriman tersebut dikirim kembali dari kantor pos penerima yakni Kantor Pos Jakarta Timur kepada kantor pos kirim yakni Kantor Pos Pekanbaru. Setelah kiriman sampai di Kantor Pos Pekanbaru, maka petugas antaran pos mengembalikan kiriman tersebut kepada pengirim yakni Bapak JW yang beralamat di desa Wonoenggal Pekanbaru, dan kiriman tersebut sudah dikembalikan kepada Bapak JW dengan dilampiri keterangan bahwa Bapak As ternyata tidak dikenal di alamat penerima.

- 3) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Bapak SG, upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru adalah mengembalikan kiriman tersebut kepada pengirim yakni Bapak SG. Dalam bukti terima kiriman dibubuhi tanda tangan dan cap dari Rt setempat, serta keterangan dari petugas antaran pos bahwa alamat penerima yakni Bapak BS yang beralamat di JL. Singa Tengah Semarang telah pindah alamat. Kemudian kiriman tersebut dikirim kembali dari Kantor Pos penerima yakni Kantor Pos Semarang kepada kantor pos kirim yakni Kantor Pos Pekanbaru, dan setelah kiriman telah sampai di Kantor Pos Pekanbaru maka

petugas antaran pos mengembalikan kiriman tersebut kepada pengirim yakni Bapak SG yang beralamat di desa Grabag, dan kiriman tersebut sudah diterima oleh Bapak SG dengan dilampirkan keterangan bahwa Bapak BS telah pindah alamat.

- 4) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Yayasan Bionergi Center Yogyakarta, upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru adalah meminta surat keterangan kematian dari RT setempat, kemudian didalam bukti terima kiriman diberi keterangan bahwa penerima telah meninggal dunia. Kemudian setelah itu kantor pos penerima yakni Kantor Pos Pekanbaru melakukan retur dengan mengirimkan kembali surat kilat khusus tersebut kepada kantor pos kirim yakni Kantor Pos Yogyakarta untuk selanjutnya dilakukan pengantaran pos kepada pengirim yakni Yayasan Bionergi Center Yogyakarta, dan surat kilat khusus tersebut sudah diterima kembali oleh Yayasan Bionergi Center Yogyakarta dengan dilampiri keterangan bahwa Bapak PJ telah meninggal dunia.

- 5) Berdasarkan hasil penelusuran dan pelacakan terhadap keluhan konsumen dari Bapak PR, upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indoneisa (Persero) Cabang Pekanbaru adalah meretur kiriman tersebut kepada pengirim yakni Bapak PR yang beralamat di Jakarta Timur. Sehingga setelah didalam resi diberikan

keterangan bahwa rumah kosong, maka selanjutnya dilakukan retur kiriman dari kantor pos penerima yakni Kantor Pos Pekanbaru kepda kantor pos kirim yakni Kantor Pos Jakarta timur untuk selanjutnya dikembalikan kepada pengirim yakni Bapak PR yang beralamat di Jakarta Timur.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian dan pembahasan di atas, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (persero) Cabang Kota Pekanbaru adalah dengan cara ganti rugi. Ganti rugi yang diberikan PT Pos Cabang Kota Pekanbaru terdiri dari 2 (dua) macam, yaitu : 1) ganti rugi yang tidak membayar bea jaminan : (a) Hilang = 1 x biaya pengiriman, (b) Rusak = 1 x biaya pengiriman, dan (c) Terlambat = 0,5 x biaya pengiriman. 2) ganti rugi dengan nilai jaminan : (a) Hilang = nilai jaminan ganti rugi ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman, (b) Rusak = maksimal 50% (lima puluh persen) x nilai jaminan ganti rugi ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman, dan (c) Terlambat = 1 (satu) x biaya pengiriman.
2. Faktor penghambat yang dialami oleh PT Pos Indonesia (persero) Cabang Kota Pekanbaru yaitu, kurangnya ketelitian dari petugas loket didalam memastikan keseluruhan alamat penerima kiriman, salah salur didalam penyortiran. Petugas antaran pos mengalami kendala didalam proses pengantaran pos, kendala-kendala yang dihadapi oleh petugas antaran pos didalam proses pengantaran pos adalah sebagai berikut : alamat penerima tidak jelas, penerima tidak dikenal, penerima pindah alamat, penerima meninggal dunia, rumah penerima kosong, penerima tidak dapat dihubungi.

B. Saran

Dari uraian dan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru sebaiknya sebagai Badan Usaha Milik Negara diharapkan dapat mengikuti aturan yang ada di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni terdapat dalam pasal 19, agar tidak bertentangan dengan peraturan yang ada dan mengesampingkan hak dari konsumen.
2. Petugas loket atau petugas sortir PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru harus lebih teliti dan lebih cermat lagi dalam melaksanakan tugasnya agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang terjadi selama proses pelayanan pos. sebaiknya upaya-upaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru dalam menyelesaikan keluhan konsumen dapat menindaklanjuti keluhan konsumen, melakukan pemulangan transaksi dan meneruskan kembali kiriman sesuai dengan nama dan alamat penerima yang benar, melakukan penerusan kiriman terhadap kiriman yang salah sortir sesuai dengan alamat yang benar, mengembalikan kiriman kepada pengirim, dan ikut memberikan ganti rugi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011
- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2016
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014
- Desianty S, *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Komitmen Organisasi pada PT Pos Indonesia (persero)*, Semarang, *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, 2005
- Fandy Tejiptono, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta, 2000
- Gaspersz Vincent, *Manajemen Bisnis Total dalam Era Globalisasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002
- H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1998
- H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia dan Hukum Pengangkutan*, Jakarta, Djamban, 2010

- Kotler, Philip dan Andrean, Alan. R, *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 1995
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006
- Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Munir Fuady, *Doktrin-doktrin Modern dalam Korporate Law*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002
- Musyafah.A.A, Khansa.H.W & Turisno. B.E., *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Law Reform, 2018
- Putra, I. G. N. K. A., Atmadja, I. B. P., & Purwanti, N. P. *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, 2018
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007
- R. Soetojo Prawirahamodjojo dan Marthalena Pohan, *Hukum Perikatan*, PT Bina Ilmu, Surabaya, 1994

R. Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perkawinan di Indonesia*, Sumur Bandung, Jakarta, 1960

Riduan Syahrani, *Bentuk-Bentuk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung, 2000

Ridwan Khairandy, *Tanggung Jawab Pengangkut dan Asuransi Tanggung Jawab Sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen Angkutan Udara*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol 25, Jakarta, 2006

Soebakti R, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Jakarta, 2001

Susilowati T, *Studi Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia (persero) di Kantor Pos Samarinda*, Jurnal Administrasi Negara, 2014

Thamrin S, *Kumpulan Artikel Ilmiah Bereputasi & Terindex*, Taman Karya Pekanbaru, 2019

Thamrin S, *Penegahkan HAM Tenaga Kerja Indonesia*, Alaf Riau, Pekanbaru, 2018

Thamrin S, *Perlindungan Hukum Tenaga Kerja Indonesia*, Alaf Riau, Pekanbaru, 2017

Zulyan Yamid, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta, 2004

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984 Tentang Pos

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Internet

<http://ocw.usu.ac.id> diakses tanggal 27 Agustus 2019

www.wikipedia.org. diakses tanggal 25 Agustus 2019

<http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/> diakses tanggal 20 Oktober 2020

