

# Pertanggungjawaban Hukum Atas Kehilangan Barang Pengguna Jasa di PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Sirah Pulau Padang dan Kota Kayuagung

Tresyah Meyrinda Putri <sup>1</sup>, Joni Emirzon <sup>2</sup>, Abdul Latif Mahfuz<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Muhammadiyah Palembang, Indonesia; tresyahmp21@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Muhammadiyah Palembang, Indonesia; joniemirzon@yahoo.co.id

<sup>3</sup> Universitas Muhammadiyah Palembang, Indonesia; mahfiz.abdul83@gmail.com

Received: 24/09/2023

Revised: 18/11/2023

Accepted: 21/12/2023

## Abstract

The purpose of this article is to understand and analyze the legal liability of PT. Pos Indonesia (Persero) Sirah Pulau Padang District and Kayuagung City regarding loss of goods of service users. normative legal research, which focuses on the analysis of applicable legal theories and regulations. The research method used is empirical juridical with primary and secondary data sources. The research results showed that there were several cases of lost goods at PT. Pos Indonesia area. PT. Pos Indonesia, based on its internal regulations and policies, has an obligation to provide compensation to service users in the event of loss of goods. However, the compensation claim process often experiences obstacles and often causes customer dissatisfaction. The recommendation from this research is the need to improve the compensation claim mechanism and increase the quality of service so that public trust in PT. Pos Indonesia can be maintained.

## Keywords

Loss of Goods; Service Users; Postal Service

## Corresponding Author

Tresyah Meyrinda Putri

Universitas Muhammadiyah Palembang, Indonesia; tresyahmp21@gmail.com

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia Perkembangan dunia dewasa ini menjadi saksi dari arus globalisasi yang semakin meluas, membawa dampak signifikan terhadap perkembangan perekonomian global. Globalisasi, dengan segala aspeknya, telah mengubah tatanan ekonomi di seluruh dunia, dan salah satu dampak terbesarnya adalah terkait dengan kebutuhan akan pengiriman barang dan jasa. Keinginan manusia untuk memenuhi beragam kebutuhan hidupnya, di tengah arus globalisasi ini, menjadi semakin tinggi. Salah satu contoh konkret dari kebutuhan ini adalah jasa pengiriman barang. (Mahanani et al., 2020)

Setiap usaha, baik yang bergerak di bidang jasa maupun barang, memiliki tujuan utama yang sama: memperoleh keuntungan. Dalam upaya mencapai tujuan ini, bisnis-bisnis ini berkomitmen untuk memberikan produk atau layanan jasa terbaik kepada pengguna jasa mereka. Tingkat keberhasilan perusahaan diukur berdasarkan sejauh mana pengguna jasa merasa puas dengan layanan



yang diberikan. Kepuasan pengguna jasa ini sangat dipengaruhi oleh kebutuhan dan keinginan mereka, serta kualitas layanan yang mereka terima. (Septyawati et al., 2021)

Dalam konteks perkembangan bisnis global yang semakin kompleks, bisnis saat ini tidak hanya berfokus pada keuntungan semata. Lebih dari itu, bisnis harus menjalankan peran strategis dalam membangun citra yang kuat dan memberikan layanan jasa yang komprehensif serta berkualitas tinggi. Di Indonesia, perubahan sosial yang signifikan terjadi berkat pembangunan yang dicanangkan oleh pemerintah, dan hal ini memiliki dampak besar dalam konteks penilaian bisnis. Pemerintah Indonesia telah mengambil berbagai langkah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan iklim bisnis. Ini termasuk berbagai inisiatif seperti reformasi regulasi, investasi dalam infrastruktur, dan pembangunan SDM (Sumber Daya Manusia). Semua ini berdampak pada cara perusahaan dinilai dalam konteks bisnis. Dalam lingkungan bisnis yang semakin transparan dan bertanggung jawab secara sosial, perusahaan di Indonesia juga semakin diperhatikan dalam hal tindakan mereka terhadap lingkungan, masyarakat, dan keberlanjutan. Oleh karena itu, dalam mengevaluasi bisnis di Indonesia, aspek-aspek seperti keberlanjutan lingkungan, tanggung jawab sosial perusahaan, dan kontribusi mereka terhadap pembangunan sosial juga menjadi faktor penting dalam penilaian bisnis. Selain itu, persaingan di pasar global memaksa perusahaan Indonesia untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka. Hal ini mendorong perusahaan untuk lebih berfokus pada inovasi dan kualitas produk, sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. (HAIRULLAH, 2017)

Jasa pengiriman paket telah menjadi kebutuhan masyarakat sehari-hari, tidak hanya bagi perusahaan besar, pengusaha, atau pedagang, tetapi juga bagi individu yang ingin mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lain. Aktivitas ini merupakan bagian integral dari rantai transportasi barang, yang bertujuan untuk meningkatkan daya guna dan nilai suatu barang dengan memindahkannya dari satu lokasi ke lokasi lainnya. (Tuto & Lolopayung, 2023)

Perusahaan-perusahaan pengiriman di Indonesia saat ini mengalami pertumbuhan yang pesat. Ini terlihat dari semakin banyaknya transaksi perdagangan yang tidak lagi terbatas pada satu kota, melainkan sudah melibatkan daerah dan wilayah yang lebih luas. Berkembangnya perusahaan jasa pengiriman barang ini memberikan dampak positif bagi masyarakat sebagai konsumen, yang pada gilirannya mendorong pemilik bisnis untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan.

Dalam era globalisasi ini, salah satu kebutuhan sehari-hari yang tak kalah pentingnya adalah jasa pengiriman barang. Tingginya volume barang yang dikirimkan dari tempat ke tempat yang jauh menjadikan layanan ini sangat penting untuk mendukung berbagai aspek kehidupan. (Agustin & Saputra, 2023)

Saat ini, PT. Pos Indonesia (Persero) masih merupakan salah satu penyedia jasa pengiriman yang dimiliki oleh pemerintah, meskipun ada banyak pemain lain yang berpartisipasi dalam distribusi barang untuk masyarakat umum. PT. Pos Indonesia (Persero) adalah sebuah entitas besar dalam layanan pengiriman berita, uang, dan barang di Indonesia. Beroperasi selama lebih dari tiga puluh tahun, PT. Pos Indonesia (Persero) telah menjadi jaringan komunikasi penting di seluruh negara. Ini adalah salah satu bentuk layanan komunikasi tertua dalam sejarah manusia.

Di berbagai bagian dunia, kita dapat menemukan jejak penyelenggara layanan PT. Pos Indonesia (Persero) di masa lalu, yang terorganisir dengan baik dan tertib. Pengguna jasa yang ingin memanfaatkan layanan PT. Pos Indonesia (Persero) harus mencapai kesepakatan atau nota kesepakatan antara PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai penyedia jasa pengiriman barang dan pengguna jasa. Kesepakatan ini adalah langkah awal dalam proses pengiriman barang, yang menciptakan dasar kerja sama yang baik antara kedua belah pihak.

Nota kesepakatan pengiriman barang pos menjadi landasan yang mengatur berbagai aspek penting dalam proses pengiriman, termasuk jangkauan layanan, biaya, waktu pengiriman, serta hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam nota kesepakatan ini, terdapat ketentuan-ketentuan yang mengatur tugas dan tanggung jawab penyedia layanan pos serta pelanggan, termasuk batasan dan tanggung jawab terkait dengan kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman. Jangkauan layanan yang diatur dalam nota kesepakatan dapat mencakup berbagai pilihan, mulai dari pengiriman ekspres dengan waktu pengiriman yang cepat hingga opsi pengiriman ekonomi yang lebih terjangkau dengan waktu pengiriman yang lebih lama. Biaya pengiriman juga akan ditentukan dalam nota kesepakatan, dan ini mencakup biaya dasar pengiriman serta biaya tambahan yang mungkin dikenakan untuk layanan tambahan seperti asuransi atau pelacakan.

Waktu pengiriman yang diatur dalam nota kesepakatan sangat penting untuk memastikan bahwa barang akan tiba tepat waktu sesuai dengan harapan pelanggan. Selain itu, hak dan kewajiban masing-masing pihak, seperti prosedur klaim jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang, juga dijelaskan secara rinci dalam nota kesepakatan ini. Dengan nota kesepakatan yang jelas dan berlaku, proses pengiriman barang pos dapat berjalan dengan lebih transparan, efisien, dan adil, sehingga memastikan kepuasan pelanggan dan menjaga integritas penyedia layanan pos. Ini adalah langkah penting dalam menjaga kualitas layanan dan kepercayaan publik terhadap sistem pengiriman barang pos.

Dalam konteks saat ini, PT. Pos Indonesia (Persero) tidak hanya berfungsi sebagai penyedia jasa pengiriman barang, tetapi juga sebagai elemen kunci dalam menghubungkan berbagai wilayah dan komunitas di seluruh Indonesia. Perusahaan ini telah menjadi tulang punggung dalam mendukung aktivitas bisnis, perdagangan, dan komunikasi di seluruh negeri, baik dalam skala lokal maupun nasional. (Lubis et al., 2023)

Namun, dalam era yang terus berkembang ini, PT. Pos Indonesia (Persero) juga dihadapkan pada berbagai tantangan. Persaingan semakin ketat di pasar pengiriman barang, dengan banyak pemain swasta yang berusaha memberikan alternatif yang lebih cepat dan efisien. Oleh karena itu, PT. Pos Indonesia (Persero) juga harus beradaptasi dan terus meningkatkan kualitas layanannya agar tetap relevan dan berdaya saing. (WAHYUNING BULAN SUCI, 2023)

Selain itu, perubahan dinamika sosial dan teknologi juga telah memengaruhi cara PT. Pos Indonesia (Persero) berinteraksi dengan pelanggan. Teknologi informasi dan internet telah memberikan peluang baru dalam menyediakan layanan yang lebih efisien dan transparan, termasuk pelacakan pengiriman secara online dan pemesanan layanan pengiriman. Hal ini memungkinkan PT. Pos Indonesia (Persero) untuk terus berinovasi dan memenuhi harapan pelanggan modern.

Dengan demikian, dalam latar belakang ini, penelitian ini akan mengkaji peran PT. Pos Indonesia (Persero) dalam konteks globalisasi dan perubahan dinamika bisnis, serta upaya yang dilakukan oleh perusahaan ini dalam menjaga kualitas layanannya, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan tetap menjadi pemain utama dalam industri pengiriman barang di Indonesia. Penelitian ini juga akan membahas dampak sosial dan ekonomi dari layanan pengiriman yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) terhadap masyarakat dan perekonomian Indonesia secara keseluruhan.

## **2. METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, yang berfokus pada analisis teori dan peraturan hukum yang berlaku. Peneliti menggunakan data sekunder, yang berarti data yang telah ada sebelumnya dan diambil dari berbagai sumber yang relevan. (Muhaimin, 2015)

Teknik pengumpulan data yang diterapkan adalah Studi Pustaka dan Studi Dokumen. Dengan Studi Pustaka, peneliti mengumpulkan informasi dari berbagai buku, jurnal, artikel, dan literatur terkait untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang topik penelitian. Sementara itu, melalui Studi Dokumen, peneliti memperoleh data dari berbagai dokumen resmi, catatan, atau kebijakan terkait topik penelitian.

Pengolahan data dilakukan dengan cara mengolah dan menganalisis data yang telah dikumpulkan secara tekstual. Data-data tersebut akan diuraikan dan dijelaskan secara kualitatif. Pendekatan kualitatif memberikan pemahaman lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti, memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna, pola, dan hubungan dalam data.

Hasil dari analisis data tersebut akan digunakan untuk mengonstruksikan suatu kesimpulan. Kesimpulan ini akan menyajikan temuan-temuan utama penelitian berdasarkan interpretasi dan analisis data yang telah dilakukan. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi pada

pemahaman dan pengembangan ilmu hukum normatif secara lebih mendalam dan komprehensif. (Zaini, 2011)

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. **Pertanggungjawaban Hukum Atas Kehilangan Barang Pengguna Jasa Di PT.Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Sirih Pulau Padang dan Kota Kayuagung"**

Tanggung jawab merupakan kewajiban bagi penyedia jasa untuk memberikan ganti rugi / pengembalian keadaan yang tidak sesuai yang terjadi karena perbuatan penyedia jasa , Tanggung jawab hukum muncul apabila salah satu pihak melakukan kesalahan dan mengajukan tuntutan ke jalur hukum, tetapi apabila diselesaikan dengan cara perdamaian maka penyelesaian dengan pemberian ganti kerugian sesuai kesepakatan para pihak. (Nissa et al., 2023)

Jika dikaitkan dengan Teori pertanggungjawaban hukum menurut Hans Kelsen yang menyatakan bahwa seseorang bertanggungjawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggungjawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan, maka pihak PT.Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Sirih Pulau Padang dan Kota Kayuagung telah melakukan kewajibannya yaitu bertanggungjawab atas kelalaian/ kesalahannya yang mengakibatkan kehilangan barang konsumen/ pengguna jasa dengan cara mengganti kerugian tersebut. (Dwi Ratnasari, 2023)

Di dalam suatu layanan jasa di PT.Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Sirih Pulau Padang dan Kota Kayuagung untuk melaksanakan pemakaian jasa, pihak PT.Pos Indonesia (Persero) dan pengguna jasa / konsumen harus melaksanakan suatu perjanjian agar tidak ada salah satu pihak yang merasa dirugikan, Jika dikaitkan dengan teori perjanjian menurut Subketi perjanjian adalah suatu peristiwa dimana dua orang saling berjanji untuk melakukan sesuatu , maka pihak PT.Pos Indonesia (Persero) dan pengguna jasa/ kosnumen telah melaksanakan perjanjian tersebut.

"Tanggung jawab hukum yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Sirih Pulau Padang dan Kota Kayuagung meliputi tanggung jawab atas dasar wanprestasi, menurut R. Subekti tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya, melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak seperti yang dijanjkannya, melakukan apa yang telah dijanjian tapi terlambat, melakukan sesuatu yang oleh perjanjian tidak boleh dilakukan"

"Di dalam peraturan perundang-undangan sudah diatur mengenai bagaimana dan seberapa jauh tanggung jawab dari para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Seperti di dalam undang-undang perlindungan konsumen dalam pasal 19 yaitu pelaku usaha mengganti kerugian yang dialami konsumen dengan cara pengembalian uang / jasa yang sejenis / setara nilainya".<sup>87</sup> dan undang-undang PT. Pos Indonesia (Persero) pasal 28 yaitu pengguna layanan jasa pos berhak mendapat ganti rugi

apabila terjadi kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman, atau tidak ketidaksesuaian antara (Yaurwarin & Siwabessy, 2023)

Barang yang dikirim dan yang diterima.” Tanggung jawab menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Bertanggung jawab merupakan kewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya dan menanggung akibatnya”. “Menurut Peter Salim, pengertian tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi tiga dalam arti *accountability*, *responsibility*, dan *liability*”. Pengaturan mengenai perlindungan konsumen termasuk konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia sudah sangat jelas, namun permasalahan keterlambatan, kerusakan, maupun kehilangan masih sering terjadi.

PT Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab terhadap kiriman yang dikirim apabila pengirim telah membayar lunas semua biaya pengiriman dan biaya lainnya (kecuali apabila ada kesepakatan tertentu, termasuk pembayaran kredit bagi pelanggan dengan perjanjian kerja sama. Selama belum diserahkan kepada penerima, hak atas kiriman masih berada di tangan pengirim, oleh karena itu tuntutan ganti rugi atas kehilangan/kerusakan kiriman hanya dapat diajukan oleh pengirim. Pernyataan tertulis pengirim tentang isi kiriman pada formulir pengiriman harus sama dengan isi kiriman sebenarnya. Apabila tidak sesuai maka pengirim bertanggung jawab penuh atas segala dampak yang timbul akibat pelanggaran hukum yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ririe sebagai kepala PT.Pos Indonesia (Persero) apabila terjadi resiko kehilangan, kerusakan, keterlambatan barang pengguna jasa di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Kayuagung dan Kecamatan Sirah Pulau Padang maka Pengguna jasa bisa mengajukan complain terhadap pihak PT.Pos Indonesia (Persero).

Berikut mekanisme complain di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Kayuagung dan Kecamatan Sirah Pulau Padang adalah sebagai berikut:

1. Pemohon diminta mengisi formulir pengaduan, identitas kiriman serta nama dan tanggal pengiriman di *costumer service*.
2. Petugas akan mencatat data-data yang masuk ke buku yang kemudian akan di masukan ke entri data pengaduan yang meliputi nomor resi, tanggal pengiriman, jenis produk jasa, negara tujuan, jenis pengaduan dan data dari pengadu yang bersangkutan.
3. Petugas akan memberitahukan informasi mengenai status barang kiriman tersebut dalam jangkang waktu minimal 7 (tujuh) hari atau maksimal 14 (empat belas) hari terhitung sejak dilakukan pengaduan. Namun demikian dalam batas waktu yang ditentukan tidak ada respon mengenai status barang kiriman terkait maka kiriman tersebut dinyatakan hilang.

Apabila memang benar terjadinya kehilangan, keterlambatan, kerusakan barang oleh akibat kesalahan / kelalaian dari PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Kayuagung dan Kecamatan Sirah Pulau

Padang, maka pihak PT. Pos Indonesia (Persero) tersebut wajib bertanggungjawab mengganti rugi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang PT. Pos Indonesia (Persero)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Gustiana sebagai kepala PT. Pos Indonesia (Persero) dan Ibu Ririe sebagai kepala PT. Pos Indonesia (Persero) Kepala PT. Pos Indonesia Kota Kayuagung menyatakan bila terjadi hal dimana barang kiriman pengguna jasa/ konsumen hilang disebabkan PT. Pos Indonesia (persero) cabang Kecamatan Sirah Pulau Padang dan Kota Kayuagung maka yang akan membayar ganti rugi tersebut adalah PT. Pos Indonesia (Persero) itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Gustiana sebagai kepala PT. Pos Indonesia (Persero) dan Ibu Ririe sebagai kepala PT. Pos Indonesia (Persero) Kepala PT. Pos Indonesia Kota Kayuagung Kota Kayuagung menjelaskan apabila barang kiriman hilang maka PT. Pos Indonesia (persero) cabang Kecamatan Sirah Pulau Padang dan Kota Kayuagung memberikan ganti sebesar satu kali biaya pengiriman dan ditambah satu kali jaminan ganti rugi yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman dan disepakati oleh pengirim saat mengirim barang, jika barang kiriman mengalami keterlambatan dan rusak

Sebagian namun kiriman tersebut masih bisa difungsikan maka PT. Pos Indonesia (persero) cabang Kecamatan Sirah Pulau Padang dan Kota Kayuagung memberi ganti sebesar 1 (satu) x biaya kirim dan ditambah setengah x biaya jaminan ganti kerugian yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman dan disepakati oleh pengirim saat mengirim barang. Apabila barang kiriman mengalami kerusakan total dan kehilangan fungsinya maka akan diberikan ganti sebesar satu x biaya kirim dan tambah 1 x biaya ganti rugi yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman dan disepakati oleh pengirim saat mengirim barang.

Ibu Gustiana dan Ibu Ririe juga menjelaskan Pengajuan pengaduan harus diajukan sebagai berikut : 1. Terlambat, paling lambat 2 (dua) hari sejak tanggal surat dan paket diterima. 2. Rusak, paling lambat 2 (dua) hari sejak tanggal surat dan paket diterima. 3. Hilang, pengaduan paling lambat diajukan 7 (tujuh) hari kerja sejak surat penetapan telah hilang diterima oleh pengirim.

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

1. Paket yang dikirim mengalami kehilangan/ musnah.
2. Kiriman yang dikirim mengalami kerusakan.
3. Terjadi ketidaksesuaian jangka waktu sampainya kiriman.
4. Ketidaksesuaian barang yang diterima dengan yang dikirim oleh si pengirim sebelumnya.

Ganti rugi dalam pengiriman paket Pos Indonesia telah diatur dalam pasal 31 ayat 1 sampai 6 UU No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos juga dijelaskan bahwa Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/ atau kesalahan Penyelenggara Pos. Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dan Penyelenggara Pos. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila: kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim atau kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Sirih Pulau Padang merupakan salah satu kantor Cabang Kecamatan yang ada di Kabupaten Ogan Komering Ilir, dan PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Kayuagung merupakan Kantor Cabang Kabupaten Ogan Komering Ilir. Adapun Struktur pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Sirih Pulau Padang dan PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Kayuagung.

### **3.2. Penyelesaian Atas Kehilangan Barang Pengguna Jasa di PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Sirih Pulau Padang dan Kota Kayuagung.**

Pengguna jasa yang merupakan pihak yang mengalami kerugian diberikan hak untuk meminta ganti rugi kepada pelaku usaha. Bentuk perlindungan hukum mengacu pada peraturan PT. Pos Indonesia (Persero) yaitu UU No 38 tahun 2009 tentang Pos yang menegaskan bahwa kegiatan pos yang dapat diselenggarakan oleh badan usaha meliputi layanan komunikasi tertulis dan/ surat elektronik, layanan paket, layanan logistic, layanan transaksi keuangan dan layanan keagenan pos, dan tentang UUPK yaitu UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. • Mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab atas seluruh keluhan konsumen yang menggunakan layanan jasa di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Kayuagung. Kepala PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Kayuagung RIRIE PERMATA SARI NIPPOS. 990415752 • Mempunyai kewajiban untuk melayani konsumen / pengguna jasa dalam menggunakan layanan jasa di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Kayuagung. Petugas Loket MEITA USER. 550007824 • Petugas antar/ merupakan pegawai yang dikontrak langsung dari PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Kayuagug ,dan Mempunyai kewajiban untuk mengantar paket konsumen/ pengguna jasa sesuai alamat tujuan. Petugas Antar/Kurir DARMANSYAH USER. 560003855 102 Di dalam penyelesaian sengketa perdata terdapat 2 cara yaitu :

1. Penyelesaian sengketa secara litigasi Penyelesaian sengketa konsumen menggunakan jalur litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Litigasi berasal dari bahasa inggris, yaitu Litigation, yang artinya pengadilan. Pengadilan mempunyai tugas untuk menyelesaikan sengketa yang timbul dan akhirnya

menjatuhkan putusan (constitutive) yang seadil-adilnya. Menurut pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan (litigasi) mengacu pada ketentuan peradilan umum. Pada Pasal 45 Ayat (1) UUPK menyatakan “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Ketentuan ayat berikutnya menyatakan, “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Konsumen yang telah dirugikan secara materiil karena barang yang diterima tidak sesuai dengan yang disepakati serta waktu, tenaga, pikiran dan biaya yang dikeluarkan dalam menjalani persidangan masih harus menanggung kerugian kembali dengan tidak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian sesuai dengan Pasal 4 huruf H UUPK. Hal ini dikarenakan konsumen selaku penggugat setelah mendapatkan putusan hakim yakni diterima gugatannya maka saat itulah dinyatakan memenangkan perkara namun kemenangan konsumen dalam perkara sengketa dengan pelaku usaha tidak serta merta mengakibatkan konsumen terganti kerugiannya. Apabila putusan hakim tidak dilaksanakan secara sukarela oleh pelaku usaha maka proses selanjutnya yakni proses permohonan eksekusi kepada Ketua Pengadilan di mana dalam proses ini konsumen harus mengajukan permohonan disertai data atau keterangan objek yang akan dieksekusi berdasarkan kepemilikan harta dari pelaku usaha. Guna mengetahui harta yang dimiliki pelaku usaha maka harus dilakukan proses pencarian harta benda milik pelaku usaha. Keterbatasan yang dimiliki konsumen dalam mencari harta benda pelaku usaha guna nantinya disita dan dieksekusi pengadilan akan berimbas pada konsumen itu sendiri. Bila konsumen tidak mampu menemukan harta milik pelaku usaha maka pengadilan tidak bisa melakukan eksekusi, dengan tidak adanya harta benda pelaku usaha yang dieksekusi maka konsumen tidak akan mendapatkan kompensasi atas kerugian yang diderita. Dengan tidak adanya harta benda pelaku usaha yang akan dieksekusi maka untuk kesekian kalinya konsumen harus menanggung kerugian. Dalam artian tidak ada Keadilan dan kepastian hukum apa yang didapatkan oleh konsumen dengan sistem penyelesaian sengketa seperti ini.

2. Penyelesaian Sengketa Secara Non-Litigasi Penyelesaian sengketa di luar peradilan ini terdapat dalam Pasal 47 UUPK yang menyatakan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.<sup>100</sup> Dari ketentuan tersebut, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan melakukan cara yaitu melalui penyelesaian penggantian kerugian secara langsung dengan jalan damai Menurut pasal 19

Ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen, dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu yaitu tujuh hari setelah terjadi transaksi berlangsung. Dengan penetapan jangka waktu tersebut yaitu tujuh hari setelah tanggal transaksi sebagaimana disebut dalam Pasal 19 Ayat (3), maka dapat diduga bahwa penyelesaian sengketa yang dimaksud bukan penyelesaian sengketa yang rumit dan melalui pemeriksaan mendalam terlebih dahulu, melainkan bentuk penyelesaian dengan cara yang sederhana dan praktis yang ditempuh dengan jalan damai. Sebagai penyelesaian perdamaian.

Di Indonesia penyelesaian sengketa secara non litigasi ada dua macam yaitu arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan Undang- undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Secara bahasa, Arbitrase berasal dari kata *arbitrare* (latin) yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara berdasarkan kebijaksanaan. Arbitrase merupakan penyerahan sengketa secara sukarela kepada pihak ketiga yang netral, yaitu individu atau arbitrase sementara (*ad hoc*). (INDAH MULYATI, 2023)

Berdasarkan wawancara bersama ibu Gustiana sebagai Kepala PT.Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Sirih Pulau Padang bahwa adanya kasus kehilangan barang pengguna jasa berupa paket yang berisikan 1 buah setrika pada Bulan Desember 2022 dan kehilangan barang berupa 1 buah Speaker Bluetooth pada Bulan Februari 2023, Ibu Gustiana menjelaskan bahwa barang pengguna jasa yang hilang diganti rugi dengan berapa besar jumlah kerugian yang dialami pangguna jasa / secara nonlitigasi dengan menggunakan alternatif penyelesaian sengketa secara negoisasi, pengguna jasa membuat surat pengajuan ganti rugi atas kehilangan barang dan diberikan ke pihak PT.Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Sirih Pulau Padang , Lalu pihak PT.Pos Indonesia (Persero) menerima dan akan memeriksa surat pengajuan kerugian tersebut, kehilangan barang pengguna jasa tersebut memang benar atas kesalahan / kelalaian dari pihak PT.Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Sirih Pulau Padang ,maka pihak tersebut membuat surat persetujuan mengganti rugi atas kehilangan tersebut dan memberikan biaya ganti rugi kepada pengguna jasa setelah 7 hari pemberian pengajuan tuntutan ganti rugi sesuai kesepakatan antara pihak PT.Pos Indonesia (Persero) dan pengguna jasa. (Sri Patmawati, 2023)

Berdasarkan wawancara bersama ibu Ririe sebagai Kepala PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Kayuagung bahwa adanya kasus di PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Kayuagung pada Bulan April 2023 yaitu kehilangan 1 buah spreid dan 1 buah selimut , Ibu Ririe menjelaskan bahwa permasalahan ini diselesaikan dengan cara ganti rugi atas kehilangan barang pengguna jasa / konsumen dengan cara damai / diluar pengadilan (Non litigasi ) dengan menggunakan alternatif penyelesaian sengketa secara negoisasi , dan ganti rugi sesuai kesepakatan pihak PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Kayuagung

berdasarkan Pasal 31 ayat 1 Undang-undang No.38 Tahun 2009 Tentang Pos yang menjelaskan bahwa penyelenggara pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian / kesalahan penyelenggara pos. (Suyatno & Yulianti, 2023)

Pengguna jasa PT. Pos Indonesia (persero) Kecamatan Sirah Pulau Padang dan Kota Kayuagung bisa menuntut atau mengajukan klaim ditujukan kepada 122 Pihak PT. Pos Indonesia (persero) apabila mereka merasa dirugikan. Di PT. Pos Indonesia (persero) Kecamatan Sirah Pulau Padang dan Kota Kayuagung, masalah tersebut diatas diselesaikan secara damai atau biasa disebut dengan melalui jalur Nonlitigasi.

Penyelesaian sengketa diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai besar biaya ganti rugi dan untuk menjamin tidak terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Sirah Pulau Padang dan Kota Kayuagung lagi. Cara ini merupakan salah satu cara diluar pengadilan yang berdasarkan atas kesepakatan para pihak.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan bahwa dalam konteks layanan PT. Pos Indonesia (Persero) di Kecamatan Sirah Pulau Padang dan Kota Kayuagung, pertanggungjawaban hukum atas kehilangan barang pengguna jasa menjadi aspek yang penting. PT. Pos Indonesia sebagai penyedia jasa pengiriman wajib memberikan jaminan keamanan dan integritas dalam pengiriman barang. Kehilangan barang bisa menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa dan mengikis kepercayaan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, PT. Pos Indonesia perlu memastikan prosedur dan mekanisme yang jelas dalam penanganan kehilangan barang. Ketika terjadi kehilangan, PT. Pos Indonesia wajib melakukan investigasi dan memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran akan pertanggungjawaban hukum ini penting untuk memastikan kepercayaan publik dan keberlanjutan bisnis PT. Pos Indonesia di kedua daerah tersebut.

#### REFERENSI

- Agustin, A. P., & Saputra, A. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG POS INDONESIA DI WILAYAH KOTA SEMARANG DITINJAU BERDASARKAN KITAB HUKUM PERDATA DAN KITAB HUKUM DAGANG (Studi Kasus di Kantor Regional IV Semarang PT. Pos Indonesia (Persero). *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 9(1), 918–930. <https://doi.org/10.23887/JKH.V9I1.58045>
- Dwi Ratnasari, V. (2023). *PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM PADA PELAYANAN CUSTOMER SERVICE (Studi Pada PT. Pos Indonesia KCP Magetan)*.
- HAIRULLAH, M. (2017). *KLAIM ATAS HILANG ATAU RUSAKNYA BARANG KIRIMAN (Studi Di Kantor PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima)*.

- INDAH MULYATI. (2023). *TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN ATAS KLAIM PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN PADA PT. J&T CABANG SENGETI KABUPATEN MUARO JAMBI*.
- Lubis, D., Novita, R., Devi, R. S., Hayati, W., & Khomaini, K. (2023). TANGGUNG JAWAB PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL I SUMATERA UTARA AKIBAT FORCE MAJEUR DALAM PENGANGKUTAN CRUDE PALM OIL (CPO) PT. PERKEBUNAN NUSANTARA IV. *Jurnal PKM Hablum Minannas*, 2(2), 11–12. <https://doi.org/10.47652/JHM.V2I2.440>
- Mahanani, F. P., Christanti, M. F., & Uljanatunnisa, U. (2020). STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI FUNGSI HSSE PT PERTAMINA PATRA NIAGA DALAM MENJAGA CITRA PERUSAHAAN. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(1), 100–111. <https://doi.org/10.32509/PUSTAKOM.V3I1.998>
- Muhaimin. (2015). Metode Penelitian Hukum. In *Syria Studies* (Vol. 7, Issue 1). Mataram University Perss.
- Nissa, N., Farid, H., Dewi, V., & Rindiani, A. (2023). Tinjauan Yuridis Tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kelalaian Jasa Ekspedisi Id Express Di Pangkalpinang: Ekspedisi ID Express Pangkalpinang. *Jurnal Legalitas (JLE)*, 1(2), 63–81. [https://doi.org/10.58819/jurnallegalitas\(jle\).v1i2.97](https://doi.org/10.58819/jurnallegalitas(jle).v1i2.97)
- Septyawati, N. M., Putu Budiarta, I. N., & Suryani Putu, L. (2021). Tanggung Jawab PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Tabanan Terhadap Wanprestasi Pengiriman Barang. *Jurnal Analogi Hukum*, 3(1), 74–78. <https://doi.org/10.22225/AH.3.1.2021.74-78>
- Sri Patmawati. (2023). *PENGARUH MANAJEMEN PENGETAHUAN DAN KREATIVITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS INDONESIA KANTOR PUSAT CILAKI KOTA BANDUNG*.
- Suyatno, S., & Yulianti, Y. (2023). PERTANGGUNG JAWABAN MASKAPAI TERHADAP PENUMPANG ATAS KERUGIAN HILANGNYA BAGASI JASA PENGANGKUTAN UDARA. *IUS FACTI: Jurnal Berkala Fakultas Hukum Universitas Bung Karno*, 1(2 Desember), 74–98.
- Tuto, A. T., & Lolopayung, B. (2023). PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM POS INDONESIA KANTOR CABANG BINTUNI TERHADAP RUSAK ATAU HILANGNYA BARANG KIRIMAN. *PATRIOT*, 16, 41–58.
- WAHYUNING BULAN SUCI, P. (2023). *PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM ASURANSI PADA PENGIRIMAN BARANG PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG MUARA BULIAN*.
- Yaurwarin, W., & Siwabessy, D. J. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan. *PUBLIC POLICY; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 4(2), 313–329. <https://doi.org/10.51135/PUBLICPOLICY.V4.I2.P13-29>
- Zaini, Z. D. (2011). Implementasi Pendekatan Yuridis Normatif dan Pendekatan Normatif Sosiologis dalam Penelitian Ilmu Hukum. *PRANATA HUKUM*, 6(2).