

Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang yang Hilang atau Mengalami Kerusakan pada Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 di Kota Atambua

Mohamad Farhan Subang

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Korespondensi penulis: pangfarhan498@gmail.com

Orpa Juliana Nubatonis

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Yossie M. Y. Jacob

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Abstract. *Public services today are additional needs whose role is very important in society because they can relieve the community and help national development which aims to realize a just and prosperous society in the era of economic democracy. However, public services are indeed loaded with various problems, what's more, the range itself is very wide, covering both the profit and non-profit sectors. One of the means of shipping goods that can be used is PT Pos Indonesia. Atambua Branch Post Office is one of the branches of PT Pos Indonesia which operates for the Belu Regency area, East Nusa Tenggara Province. The formulation of the problems in this study are (1) How is the responsibility given by PT. Pos Indonesia Atambua Branch for the delivery of lost or damaged goods? (2) How are the obstacles to the implementation of the responsibility for lost or damaged goods provided by PT. Pos Indonesia Atambua Branch? The type of research used by the author is Empirical Legal research, the type of data used in this research is qualitative data. The data used in the research based on the relevance of the source data, namely primary and secondary data. The results of the study suggest that: (1) Liability for lost shipments by PT Pos Indonesia Atambua Branch, namely by providing compensation of 1 (one) x shipping costs and plus one time compensation guarantee that has been included in the proof of delivery receipt. If the shipment is damaged but part of the shipment can still be functioned, PT Pos Indonesia Atambua Branch provides compensation of 1 (one) x shipping costs and plus half x the cost of the guarantee of compensation that has been included in the proof of delivery receipt, but if it is totally damaged and loses its function, it will be given compensation of 1 (one) x shipping costs and add 1 (one) x the cost of compensation that has been included in the proof of delivery receipt. (2) The inhibiting factors are the lack of communication between PT Pos Indonesia and service users, negligence from PT Pos Indonesia Atambua Branch (Courier) which still often closes communication with the Foreman related to these problems.*

Keywords: *Responsibility of PT Pos Indonesia Atambua Branch, Lost and Damaged Goods, Factors Hindering the Implementation of Responsibility.*

Abstrak. Pelayanan umum di masa kini merupakan kebutuhan tambahan yang perannya sangat penting dalam masyarakat karena dapat meringankan masyarakat serta membantu pembangunan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur dalam era demokrasi ekonomi. Namun pelayanan umum (public service) memang sarat dengan berbagai masalah, apa lagi jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun nonprofit. Sarana jasa pengiriman barang yang dapat digunakan salah satunya adalah PT. Pos Indonesia. Kantor Pos Cabang Atambua merupakan salah satu cabang dari PT. Pos Indonesia yang beroperasi untuk wilayah Kabupaten Belu, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah yaitu (1) Bagaimanakah tanggung jawab yang diberikan PT. Pos Indonesia Cabang Atambua terhadap pengiriman atas barang yang hilang atau mengalami kerusakan? (2) Bagaimanakah hambatan terhadap pelaksanaan tanggung jawab atas barang yang hilang atau mengalami kerusakan yang diberikan PT. Pos Indonesia Cabang Atambua? Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian Hukum Empiris, jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data yang dipakai dalam penelitian berdasarkan relevansi data sumbernya yaitu data primer dan sekunder. Hasil penelitian mengemukakan bahwa: (1) Pertanggungjawaban terhadap barang kiriman hilang oleh pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua yakni dengan memberikan ganti rugi sebesar 1 (satu) x biaya pengiriman dan ditambah satu kali jaminan ganti rugi yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman. Jika barang kiriman mengalami kerusakan namun sebagian barang kiriman tersebut masih bisa difungsikan maka pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua memberikan ganti rugi sebesar 1 (satu) x biaya kirim

dan ditambah setengah x biaya jaminan ganti kerugian yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman, tetapi jika mengalami kerusakan total dan kehilangan fungsinya akan diberikan ganti rugi sebesar 1 (satu) x biaya kirim dan tambah 1 (satu) x biaya ganti rugi yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman. (2) Faktor-faktor penghambat yaitu kurangnya komunikasi antara pihak PT. Pos Indonesia dan pengguna jasa, kelalaian dari Pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua (Kurir) yang masih sering menutup komunikasi dengan Mandor terkait dengan permasalahan tersebut.

Kata Kunci: Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Atambua, Barang yang Hilang dan Rusak, Faktor Penghambat Pelaksanaan Tanggung Jawab.

LATAR BELAKANG

Pelayanan umum di masa kini merupakan kebutuhan tambahan yang perannya sangat penting dalam masyarakat karena dapat meringankan masyarakat serta membantu pembangunan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan umum (public service) memang sarat dengan berbagai masalah, apa lagi jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun nonprofit.

Sedemikian luas jangkauannya sehingga tidak mudah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum. Adanya perbedaan persepsi itu memang, wajar sebagai konsekuensi sudut pandang yang berbeda-beda, namun bukannya tidak dapat dipertemukan. Persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seorang terhadap suatu hal (Shofie, Y., 2003).

Saat ini terdapat banyak perusahaan-perusahaan layanan jasa pengiriman barang baik milik pemerintah maupun milik swasta. Sarana jasa pengiriman barang yang dapat digunakan salah satunya adalah PT. Pos Indonesia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 15 Tahun 2013 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dijelaskan bahwa Pos adalah 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) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos merumuskan penyelenggaraan pos merupakan perwujudan pos dari fungsi pengangkutan, yaitu memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lainnya, dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai antar bangsa. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa dibentuknya PT. Pos Indonesia diarahkan untuk menunjang kebutuhan kepentingan umum dengan pemererat pelayanan yang sebaik mungkin bagi masyarakat di seluruh tanah air dan pemererat kerja sama dalam hubungan antar bangsa.

PT. Pos Indonesia dibangun oleh negara bertujuan untuk meningkatkan pembangunan nasional, dengan dijalankannya PT. Pos Indonesia ini mempercepat pembangunan jaringan komunikasi antar daerah dan bertujuan untuk menunjang pembangunan nasional demi kepentingan umum.

PT. Pos Indonesia (Persero) sekarang melayani berbagai jasa pembayaran gaji, transfer uang, pembayaran baik berupa telepon pasca bayar, rekening listrik, rekening PDAM, rekening internet, rekening telepon hingga cicilan kredit rumah atau motor. Jadi PT. Pos Indonesia tersebut bertindak atas nama konsumen dan mewakili konsumennya terhadap pihak pengangkut dalam melaksanakan pengiriman barang, dan konsumennya berkewajiban untuk membayar biaya jasa kepada ekspediter.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang sudah di atur mengenai bagaimana dan seberapa jauh tanggung jawab dari para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Seperti di dalam Pasal 19 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen dalam dan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

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 (Santosa, A.). Menurut Peter Salim, pengertian tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi tiga dalam arti *accountability*, *responsibility*, dan *liability* (Martono, K. & Sudiro, A., 2011).

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen termasuk konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia sudah sangat jelas, namun permasalahan keterlambatan, kerusakan, maupun kehilangan masih sering terjadi berdasarkan data yang diperoleh dari tahun 2021 sampai 2022 bahwa terdapat 5 (lima) konsumen yang telah memberikan pengaduan atas pengiriman barang yang hilang dan mengalami kerusakan pada barang terhadap PT. Pos Indonesia Cabang Atambua.

Kantor Pos Atambua merupakan salah satu cabang dari PT. Pos Indonesia yang beroperasi untuk wilayah Kabupaten Belu, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kota Atambua merupakan kota yang sangat terkenal dikalangan masyarakat baik domestik maupun mancanegara karena salah satu kota yang berbatasan langsung dengan negara Timor Leste. Oleh karena itu, guna menunjang penggunaan jasa kiriman barang dan layanan keuangan, PT. Pos Indonesia Cabang Atambua sangat berperan penting setiap harinya karena pengguna layanan jasanya sangat membantu warga masyarakat untuk menggunakan layanan jasa Pos Indonesia guna mengirim serta mendapatkan barang yang dipesan. Oleh karena hal tersebut perlu diketahui sejauh mana tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap konsumen dalam

pengiriman barang yang hilang atau mengalami kerusakan pada barang dengan layanan jasa yang dipergunakan konsumennya karena layanan jasanya tidak hanya sebatas di Provinsi Nusa Tenggara Timur saja namun sudah lintas antar Provinsi.

Konsumen secara harfiah berarti setiap orang yang menggunakan barang maupun jasa. Tujuan penggunaan barang maupun jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut (Nasution).

Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen (Kristiyanti, C. T. S., 2014).

Disamping hal tersebut makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha maka tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap barang yang hilang atau mengalami kerusakan pada barang perlu di perhatikan.

Mengingat dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim atau penerima dengan PT. Pos Indonesia tidak selamanya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak, dan tidak jarang pula barang yang dikirim melalui PT. Pos Indonesia tersebut mengalami kerusakan bahkan hilang pada saat pengiriman. Kerusakan barang tersebut tersebut dapat disebabkan karena kelalaian dari pengawasan pihak PT. Pos Indonesia.

Ketika menggunakan jasa pengiriman melalui PT. Pos Indonesia, pengirim atau penerima harus membayar sejumlah uang atau biaya pengiriman sesuai dengan jenis barang yang akan di kirim dan kemudian di hitung berat dari barang yang akan dikirim tersebut. Dengan membayar sejumlah uang atau biaya pengiriman ini, maka pengirim atau penerima akan memperoleh dokumen pengiriman atau penerimaan yang berupa resi sebagai alat bukti pengiriman paket kiriman tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia dengan sendirinya memiliki tanggung jawab atas kerusakan maupun kehilangan barang tersebut yang terjadi pada saat proses pengiriman berlangsung. PT. Pos Indonesia berkewajiban untuk membayar ganti rugi apabila kerusakan tersebut disebabkan karena kelalaian dari pihak PT. Pos Indonesia itu sendiri.

Kerusakan pengiriman barang yang disebabkan oleh kelalaian pihak PT. Pos Indonesia sering terjadi pada saat proses bongkar muat barang, berdasarkan data yang diperoleh dari tahun 2021 sampai 2022 bahwa terdapat 5 (lima) konsumen yang telah memberikan pengaduan atas pengiriman barang, yang terdiri dari tiga (3) pengaduan yang mengalami kerusakan pada barang dan dua (2) pengaduan yang mengalami kehilangan pada proses

pengiriman. Umumnya kerusakan yang terjadi akibat proses pengangkutan ini adalah pada fisik barang yang dikirim. Tuntutan ganti rugi ini bisa dilakukan apabila kerusakan pada barang tersebut benar-benar terjadi setelah dilaksanakannya proses pengiriman melalui PT. Pos Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap konsumen dalam pengiriman barang yang hilang atau mengalami kerusakan pada barang menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 di Kota Atambua.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan cara memadukan data sekunder dan data primer yang didapat melalui observasi atau penelitian yang secara langsung ke lapangan guna mendapatkan kebenaran yang akurat (Fajar, M. & Achmad, Y., 2010). Lokasi penelitian dilaksanakan di Kota Atambua, Kabupaten Belu, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data-data yang bersifat mengikat dan merupakan sumber dasar dalam setiap pembahasan, dalam hal mengacu pada fakta dilapangan berdasarkan observasi dan wawancara langsung terhadap subjek. Sedangkan data sekunder yaitu data berupa buku-buku karangan para ahli, modul, surat kabar berupa karya ilmiah seperti bahan pustaka, jurnal dan sebagainya serta bahan lainnya yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

Teknik pengumpulan data dengan studi literatur, dokumentasi, wawancara, dan observasi (pengamatan). Teknik pengolahan data dengan reduksi data, penyajian data, dan menarik Kesimpulan (verifikasi). Teknik analisis data dianalisis secara deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan, menggambarkan, serta mengolaborasikan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini guna memberikan pemahaman yang jelas dan terarah (Sujana, N. & Kusuma, A., 2000).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Atambua Terhadap Barang Yang Hilang dan/atau Mengalami Kerusakan Pada Barang

Kualitas pelayanan dianggap memenuhi harapan ketika apa yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen sesuai dengan harapan mereka atau bahkan melebihi harapan sehingga dianggap memuaskan. Tetapi jika apa yang diterima oleh konsumen tersebut kurang

dari yang mereka harapkan, maka persepsi tersebut dianggap tidak memenuhi harapan, yang mengindikasikan bahwa pelayanan tersebut dianggap kurang baik atau memuaskan.

Pada dasarnya dalam proses memberikan atau menjalankan pelayanannya, baik pada saat melakukan penerimaan maupun pengiriman barang, tentu saja PT. Pos Indonesia Cabang Atambua terkadang mendapati atau mengalami beberapa persoalan dan permasalahan yang dihadapi diantaranya yakni kehilangan dan kerusakan pada barang tersebut. Berdasarkan hasil wawancara pada hari Jumat, 15 Maret 2024 dengan Bapak Muhammad Faisal selaku Manager Bagian Pengelolaan di PT. Pos Indonesia Cabang Atambua beliau menyampaikan bahwa PT. Pos Indonesia Cabang Atambua dari tahun 2021-2023, terdapat 5 (lima) konsumen yang melakukan pengaduan terhadap PT. Pos Indonesia Cabang Atambua karena terdapat permasalahan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Atambua.

Tanggung jawab merupakan suatu kewajiban bagi suatu perusahaan penyedia jasa untuk memberikan ganti rugi/pengembalian keadaan yang tidak sesuai yang terjadi karena perbuatan dari perusahaan penyedia jasa. Tanggung jawab hukum dapat muncul apabila salah satu pihak melakukan suatu kesalahan dan mengajukan tuntutan ke jalur hukum, namun apabila persoalan tersebut diselesaikan dengan cara perdamaian maka penyelesaian dengan pemberian ganti kerugian tersebut sesuai dengan kesepakatan para pihak.

Pada dasarnya dalam menjalankan proses kinerjanya suatu perusahaan pasti mempunyai kewajiban untuk bertanggungjawab atas kerugian yang ditimbulkannya terhadap konsumen, tak terkecuali perusahaan ekspedisi (pengiriman barang) atas barang yang dikirimnya jika mengalami kerusakan/kehilangan yang timbul akibat suatu hal. Pemberian ganti rugi oleh suatu perusahaan ekspedisi juga termuat dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha di mana pelaku usaha di sini adalah perusahaan ekspedisi. Berikut bunyi pasal tersebut:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan / atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pada dasarnya dalam menjalankan suatu kinerja perusahaan guna untuk mencapai dan memenuhi kepuasan pengguna jasa, PT. Pos Indonesia tentu selalu berusaha dan melakukan apapun yang maksimal untuk memenuhi kepuasan dari setiap pengguna jasanya, sebab kualitas pelayanan suatu perusahaan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi dan pandangan pelanggan, karena pelanggan atau pengguna jasa tersebutlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Secara umum, konsep kualitas pelayanan mencakup empat unsur utama, yakni kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Menurut Nasution, pelayanan dikatakan baik apabila setiap karyawannya harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap untuk melayani pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik, serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan.

Dari definisi diatas, penulis dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa kualitas jasa pelayanan tersebut mencerminkan tingkat kinerja suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dan konsumen dengan tujuan utama yakni memastikan kepuasan pelanggan dan konsumen.

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan akan berdampak baik bagi suatu perusahaan yang berpengaruh terhadap kepercayaan maupun loyalitas konsumen. Kualitas suatu pelayanan merupakan suatu kondisi yang bersifat dinamis berhubungan dengan jasa pelayanan, produk yang dihasilkan, dan suatu proses yang sesuai harapan atau melebihi harapan konsumen. Dengan hadirnya definisi tersebut memberi gambaran bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting bagi suatu lembaga atau perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik sebagai aspek utama dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan dianggap memenuhi harapan ketika apa yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen sesuai dengan harapan mereka atau bahkan melebihi harapan

sehingga dianggap memuaskan. Tetapi jika apa yang diterima oleh konsumen tersebut kurang dari yang mereka harapkan, maka persepsi tersebut dianggap tidak memenuhi harapan, yang mengindikasikan bahwa pelayanan tersebut dianggap kurang baik atau memuaskan.

Pada dasarnya dalam proses memberikan atau menjalankan pelayanannya, baik pada saat melakukan penerimaan maupun pengiriman barang, tentu saja PT. Pos Indonesia Cabang Atambua terkadang mendapati atau mengalami beberapa persoalan dan permasalahan yang dihadapi diantaranya yakni kehilangan dan kerusakan pada barang tersebut. Berdasarkan hasil wawancara pada hari Jumat, 15 Maret 2024 dengan Bapak Muhammad Faisal selaku Manager Bagian Pengelolaan di PT. Pos Indonesia Cabang Atambua beliau menyampaikan bahwa PT. Pos Indonesia Cabang Atambua dari tahun 2021-2023, terdapat 5 (lima) konsumen yang melakukan pengaduan terhadap PT. Pos Indonesia Cabang Atambua karena terdapat permasalahan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Atambua.

Kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan dari sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang dan persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap suatu jasa layanan. Berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, 18 Maret 2024 dengan Ibu Garnis S. Mitafahrany selaku Manager Sumber Daya Masyarakat mengatakan bahwa mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan pertanggung jawaban yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Atambua mengalami peningkatan karena kepuasan yang diberikan oleh konsumen cukup puas.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa, 19 Maret 2024 bersama Bapak Mudjibur Rachman selaku Kepala Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Atambua, menurutnya kualitas pelayanan pertanggung jawaban yang diberikan oleh pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua mengalami peningkatan, dilihat dari menurunnya jumlah pengaduan yang dilakukan oleh konsumen kepada PT. Pos Indonesia Cabang Atambua 5 (lima) tahun terakhir.

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 atau konsumen 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 pada hari Rabu, 27 Maret 2024 bersama Ibu Garnis S. Mitafahrany selaku Manager Sumber Daya Manusia mengatakan apabila terjadi resiko kehilangan ataupun kerusakan barang pengguna jasa di PT. Pos Indonesia Cabang Atambua maka pengguna jasa tersebut bisa mengajukan komplain terhadap pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua.

Berikut mekanisme pengajuan komplain di PT. Pos Indonesia Cabang Atambua adalah sebagai berikut:

1. Pemohon diminta untuk mengisi formulir pengaduan, identitas kiriman serta nama dan tanggal pengiriman di customer 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 pengguna jasa yang bersangkutan.
3. Kemudian petugas akan memberitahukan informasi mengenai status barang kiriman tersebut dalam jangka 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 dan kerusakan barang oleh akibat kelalaian/kesalahan dari pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua, maka pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua wajib bertanggung jawab mengganti rugi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang- Undang PT. Pos Indonesia (Persero).

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, 25 Maret 2024 bersama Bapak Mudjibur Rachman selaku Kepala Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Atambua dan Ibu Garnis S. Mitafahrany selaku Manager Sumber Daya Manusia PT. Pos Indonesia Cabang Atambua menjelaskan apabila barang kiriman hilang maka pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua memberikan ganti rugi sebesar 1 (satu) x 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 kerusakan namun sebagian barang kiriman tersebut masih bisa difungsikan maka pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua memberikan ganti rugi 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. Namun, apabila barang kiriman mengalami kerusakan total dan kehilangan fungsinya, maka akan diberikan ganti rugi sebesar 1 (satu) x biaya kirim dan tambah 1 (satu) x biaya ganti rugi yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman dan disepakati oleh pengirim saat mengirim barang.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis, 04 April 2024 dengan Bapak Afrizal Achmad selaku Mandor Pengantaran Barang menjelaskan bahwa pengajuan pengaduan harus diajukan sebagai berikut:

1. Barang yang rusak, paling lambat 2 (dua) hari sejak tanggal surat dan paket diterima;
2. Barang yang Hilang, pengaduan paling lambat diajukan 7 (tujuh) hari kerja sejak surat penetapan telah 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 untuk 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 pengirim sebelumnya.

Ganti rugi dalam proses pelayanan pengiriman paket PT. Pos Indonesia telah diatur dalam Pasal 31 ayat 1 sampai 6 Undang-Undang 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.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Jumat, 29 Mei 2024 bersama Ibu Garnis S. Mitafahrany selaku Manager Sumber Daya Manusia PT. Pos Indonesia Cabang Atambua bahwa adanya kasus kehilangan barang pengguna jasa berupa paket yang berisikan 1 (satu) buah Speaker Bluetooth pada Bulan Februari 2022 dan kehilangan barang berupa 2 (dua) buah Setrika pada Bulan Juni 2022, serta adapun kasus kerusakan barang berupa 3 (tiga) buah

Kaos pada Bulan Maret 2023 dan kerusakan paket yang berisi Alat Make Up pada Bulan September 2023, Ibu Garnis menjelaskan bahwa barang konsumen yang hilang tersebut diganti rugi dengan berapa besar jumlah kerugian yang dialami pengguna jasa atau secara nonlitigasi dengan menggunakan alternatif penyelesaian sengketa secara negosiasi, yakni pengguna jasa membuat surat pengajuan ganti rugi atas kehilangan barang maupun kerusakan barang dan diberikan ke pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua, lalu pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua menerima dan memeriksa surat pengajuan kerugian tersebut, kehilangan barang dan kerusakan barang tersebut memang benar atau kesalahan/kelalaian dari pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua, maka pihak tersebut membuat surat persetujuan mengganti rugi atas kehilangan dan kerusakan barang tersebut dan memberikan biaya ganti rugi kepada pengguna jasa tersebut setelah 7 (tujuh) hari pemberian pengajuan tuntutan ganti rugi sesuai kesepakatan antara pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua dan pengguna jasa tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Rabu, 03 April 2024 Bersama Ibu Yetti Donatus sebagai Konsumen yang mengalami kerusakan pada barang yakni 1 (buah) Selimut dan 1 (satu) paket Gorden pada Bulan November 2023, Ibu Yetti menjelaskan bahwa permasalahan ini diselesaikan dengan cara ganti rugi atas kehilangan barang tersebut dengan cara damai atau diluar Pengadilan (Non litigasi) dengan menggunakan alternatif penyelesaian sengketa secara negosiasi, dan ganti rugi sesuai kesepakatan antara pengguna jasa dan pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua 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 atau kesalahan Penyelenggara Pos.

Berdasarkan Hasil wawancara peneliti dengan responden terkait, peneliti mengambil kesimpulan bahwa tanggung jawab PT. Pos Indonesia Cabang Atambua terhadap Konsumen atas Pengiriman Barang yang Hilang dan/atau Mengalami Kerusakan pada Barang yaitu 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 atau konsumen 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. Apabila barang kiriman hilang maka pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua memberikan ganti rugi sebesar 1 (satu) x 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 kerusakan namun sebagian barang kiriman tersebut masih bisa difungsikan maka pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua memberikan ganti rugi 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.

Lebih lanjut apabila barang kiriman mengalami kerusakan total dan kehilangan fungsinya, maka akan diberikan ganti rugi sebesar 1 (satu) x biaya kirim dan tambah 1 (satu) x biaya ganti rugi yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman dan disepakati oleh pengirim saat mengirim barang. Akan tetapi permasalahan ini dapat diselesaikan dengan cara ganti rugi atas kehilangan barang tersebut dengan cara damai atau diluar Pengadilan (Non litigasi) dengan menggunakan alternatif penyelesaian sengketa secara negosiasi, dan ganti rugi sesuai kesepakatan antara pengguna jasa dan pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua 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 atau kesalahan Penyelenggara Pos.

Hambatan Terhadap Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Atambua Terhadap Barang Yang Hilang dan/atau Mengalami Kerusakan Pada Barang

Dalam menjalankan proses pelayanannya pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua tentunya pernah mengalami kendala-kendala atau permasalahan-permasalahan seperti perusahaan-perusahaan yang bergerak pada pelayan publik yakni layanan jasa pengiriman barang pada umumnya, dimana dalam melakukan atau menjalankan kegiatan pelayanannya, PT. Pos Indonesia Cabang Atambua telah mengalami permasalahan-permasalahan berupa kehilangan barang dan kerusakan barang dalam proses pelayanan jasa yang dijalankannya. Berikut merupakan faktor-faktor penghambat terhadap pelaksanaan tanggung jawab atas barang yang hilang atau mengalami kerusakan yang diberikan PT. Pos Indonesia Cabang Atambua menurut Bapak Muhammad Faisal selaku Manager Bagian Pengelolaan PT. Pos Indonesia Cabang Atambua, antara lain:

1. Minim/kurangnya komunikasi antara pihak PT. Pos Indonesia dan pengguna jasa yang melakukan pengaduan.
2. Kelalaian dari Pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua (Kurir) yang masih sering menutup komunikasi dengan Mandor terkait dengan permasalahan tersebut.
3. Minimnya pengetahuan pengguna jasa PT. Pos Indonesia Cabang Atambua terkait dengan prosedur dan mekanisme pertanggung jawaban PT. Pos Indonesia terhadap permasalahan tersebut.

4. Kurangnya pengawasan terhadap proses penerimaan barang (Receiving) dan pengemasan (Bagging) oleh Bagian Pengelolaan PT. Pos Indonesia Cabang Atambua.

Apabila memang benar terjadinya kehilangan dan kerusakan barang oleh akibat kelalaian/kesalahan dari pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua, maka pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua wajib bertanggung jawab mengganti rugi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang PT. Pos Indonesia (Persero).

Lebih lanjut lagi beliau mengatakan bahwa PT. Pos Indonesia Cabang Atambua akan 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 atau konsumen 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.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa setiap pihak bertanggung jawab atas apa yang telah menjadi kesepakatan kedua belah pihak yang tertuang dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan juga 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 atau kesalahan Penyelenggara Pos.

Berdasarkan uraian diatas penulis berpendapat bahwa kita tidak bisa begitu saja memihak dan mengklaim bahwa permasalahan yang ada tersebut yang seutuhnya salah adalah pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua ataupun dari pihak pengguna jasa atau konsumen, karena dari masing-masing pihak tentu berpotensi untuk melakukan kesalahan yang bisa menyebabkan permasalahan barang yang hilang dan/atau mengalami kerusakan pada barang maupun dalam proses pelaksanaan tanggung jawab atas barang yang hilang atau mengalami kerusakan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Atambua.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diperoleh bahwa Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Atambua Terhadap Barang Yang Hilang dan/atau Mengalami Kerusakan Pada Barang; PT. Pos Indonesia Cabang Atambua 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 atau konsumen dengan perjanjian kerja sama). Apabila terjadi resiko kehilangan ataupun kerusakan barang pengguna jasa di PT. Pos Indonesia Cabang Atambua maka pengguna jasa tersebut bisa mengajukan komplain terhadap pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua yang dimana untuk barang yang rusak, paling lambat 2 (dua) hari sejak tanggal surat dan paket diterima, dan untuk Barang yang Hilang, pengaduan paling lambat diajukan 7 (tujuh) hari kerja sejak surat penetapan telah diterima oleh pengirim. Pertanggungjawaban terhadap barang kiriman hilang oleh pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua yakni dengan memberikan ganti rugi sebesar 1 (satu) x 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 kerusakan namun sebagian barang kiriman tersebut masih bisa difungsikan maka pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua memberikan ganti rugi 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. Namun apabila barang kiriman mengalami kerusakan total dan kehilangan fungsinya, maka akan diberikan ganti rugi sebesar 1 (satu) x biaya kirim dan tambah 1 (satu) x biaya ganti rugi yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman dan disepakati oleh pengirim saat mengirim barang. Akan tetapi permasalahan ini dapat diselesaikan dengan cara ganti rugi atas kehilangan barang tersebut dengan cara damai atau diluar Pengadilan (Non litigasi) dengan menggunakan alternatif penyelesaian sengketa secara negosiasi, dan ganti rugi sesuai kesepakatan antara pengguna jasa dan pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua.

Hambatan Terhadap Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Atambua Terhadap Barang Yang Hilang dan/atau Mengalami Kerusakan Pada Barang; Faktor-faktor yang dapat menghambat jalannya proses pelaksanaan tanggung jawab atas barang yang hilang atau mengalami kerusakan yang diberikan PT. Pos Indonesia Cabang Atambua yaitu: a) Kurangnya komunikasi antara pihak PT. Pos Indonesia dan pengguna jasa yang melakukan pengaduan; b) Kelalaian dari Pihak PT. Pos Indonesia Cabang Atambua (Kurir) yang masih sering menutup komunikasi dengan Mandor terkait dengan permasalahan tersebut; c) Minimnya pengetahuan pengguna jasa PT. Pos Indonesia Cabang Atambua terkait dengan prosedur dan mekanisme tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap permasalahan tersebut; d) Kurangnya pengawasan terhadap proses penerimaan barang (Receiving) dan pengemasan (Bagging) oleh Bagian Pengelolaan PT. Pos Indonesia Cabang Atambua.

DAFTAR REFERENSI

- Aan Komariah, & Djama'an Satori. (2011). Metode penelitian kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Abdullah, M. (n.d.). Pendidikan karakter: Membangun karakter anak sejak dini. Yogyakarta: Pedagogja.
- Aka Hawari. (2012). Guru yang berkarakter kuat. Jogjakarta: Laksana.
- Arif Santosa. (n.d.). Kamus umum bahasa Indonesia. Mahkota Kita.
- Az. Nasution. (n.d.). Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Bagong Suyanto, & Sutina. (n.d.). Metode penelitian sosial: Berbagi alternatif pendekatan. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Bahari, A. F. (2020). Analisis kualitas layanan dalam upaya meningkatkan kepuasan narapidana di Lapas Narkotika Kelas II A Pamekasan. Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora.
- Burhanuddin. (n.d.). Pemikiran hukum perlindungan konsumen dan sertifikasi halal. Malang: UIN-Maliki Press.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2014). Hukum perlindungan konsumen. Jakarta: Sinar Grafika.
- Company Profile PT. Pos Indonesia. (n.d.).
- Heksa Fitriandi. (2014). Tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap pengangkutan barang elektronik yang rusak di Kota Pontianak (Skripsi). Pontianak: UNTAN.
- K. Martono, & Ahmad Sudiro. (2011). Hukum angkutan udara berdasarkan UU RI No 1 Tahun 2009. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Kurniawan. (2011). Hukum perlindungan konsumen. Malang: UB Press.
- Lexi J. Moleong. (2008). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukti Fajar ND, & Yulianto Achmad. (2010). Dualisme penelitian hukum normatif dan hukum empiris. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mustari, M. (n.d.). Karakter refleksi untuk pendidikan karakter. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Nana Sujana, & Ahwal Kusuma. (n.d.). Proposal penelitian di perguruan tinggi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nanda Fadli. (2018). Tanggung jawab PT. Pos Indonesia Cabang Pontianak atas kehilangan barang kiriman milik pengiriman di Kota Pontianak. E-Journal Fatwa Hukum Faculty of Law Universitas.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Shidarta. (2000). Hukum perlindungan konsumen Indonesia. Jakarta: PT Grasindo.

Siti Yuli Yanti. (2022). Tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) atas terjadinya wanprestasi dalam pelaksanaan pengiriman barang (Skripsi). Padang: UNDALAS.

Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (2008). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktek. Jakarta: Rineka Cipta.

Ulber Silalahi. (2009). Metode penelitian sosial. Bandung: PT. Refika Aditama.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Yusuf Shofie. (n.d.). Perlindungan konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya. Jakarta: Media.