

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP RESIKO DALAM PROSES PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN DI PT. POS INDONESIA (PERSERO) MEDAN

Aisyah, Johanes Gunawan Manalu

Fakultas Hukum, Universitas Prima Indoensia

Email: johanesgunawan24@gmail.com

ABSTRAK

Kiriman menggunakan PT. Pos Indonesia diadakan karena ada perjanjiannya PT. Pos Indonesia sama pihak yang melakukan pengiriman. Tanggung jawab hukum si pengirimnya dan PT. Pos Indonesia, mempunyai hak dan kewajiban. Penelitiannya ini bertujuan mengetahui proses perlindungan hukum konsumen terhadap resiko dalam proses pengiriman barang konsumen di PT. Pos Indonesia (persero) Medan. Kemudian mengetahui tanggung jawab hukum apabila salah satu pihak ada wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Pendekatan investigasi bersifat normatif dari segi hukum, karena asas hukum pertanggungjawaban antara PT. Pos Indonesia dengan pengirim. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian teknis. Penulis menggunakan jenis penelitian ini untuk menjelaskan kewajiban PT. Pos Indonesia secara jelas, rinci dan sistematis, sesuai ketentuan pasal 1320 KUHPperdata. Hubungan hukum timbul hak dan kewajiban antara kedua pihak diatur pasal 1338 KUHPperdata.

Kata kunci: Perjanjian, Perlindungan hukum, PT. Pos Indonesia, Wanprestasi

A. PENDAHULUAN

Kiriman paket di negara Indonesia berbagai macam usaha. Ada jasa pengiriman JNE, J&T, wahana, ada Tiki, Si Cepat dan lain sebagainya. Pos Indonesia sangat handal saat mengirim paket ke berbagai orang di berbagai daerah. Menurut ayat (1) Pasal 1 UU. 38 Tahun 2009, pengertian surat sendiri meliputi jasa telekomunikasi dan/atau surat elektronik, jasa pengemasan, jasa logistik, jasa transaksi keuangan, dan jasa pos pelayanan umum. Menurut Pasal 1 Ayat 1 PP Nomor 15 Tahun 2013, layanan pos adalah bentuk dan fungsi angkutan yang memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dalam rangka meningkatkan kegunaan dan nilai antar negara.

PT.Pos Indonesia merupakan bukti perkembangan usaha dalam melayani masyarakat dalam urusan jasa yang dibutuhkan untuk masyarakat, melihat semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat yang semakin banyak bertambah dari hari ke hari, maka dibutuhkan jasa pengiriman barang yaitu PT. Pos Indonesia sebagai prasarana yang mendukung kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan pengiriman barang tidak dilakukan diatas perjanjian secara tertulis.

PT. Pos Indonesia punya 24 ribu layanan titik di Indonesia yang sampai di

sektor kecamatan, kelurahan/desa, hingga ke lokasi pelosok pedalaman Indonesia. Punya cerita yang panjang mulai tahun 1746 Pos Indonesia dipilih oleh Pemerintah menjadi Platform Logistik National, sebab mempunyai jaringan luas, lengkap disebarkan ke semua wilayah daerah Indonesia. PT. Pos Indonesia komitmen agar beradaptasi menyesuaikan perkembangan waktu menggunakan teknologi terupdate supaya bisa melayani mulai dari generasi ke generasi berikutnya.

Barang kali hampir disetiap kehidupan masyarakat manusia acap kali dibarengi oleh resiko, artinya setiap tindakan manusia untuk berbuat baik, maka di sana bisa saja menanti suatu resiko. Terjadinya “resiko”disini terkadang bukan saja disebabkan oleh karena tindakan seorang/sepihak atau karena tindakan kedua pihak, akan tetapi ia bisa pulang dating dari luar, bahkan tanpa perhitungan kita, sehingga dengan demikian resiko ini sering kita jumpai dalam pekerjaan sehari-hari. Sehubungan dengan luasnya kemungkinan resiko tersebut dalam lapangan kehidupan maka pada kesempatan ini penulis ingin meninjau secara sepiantas kilas tentang masalah ini dalam hukum Perdata. Justru mana kita dapat melihat bahwa di setiap tindakan manusia dalam lalu lintas keperdataan.



Pengertian resiko dari segi Hukum Perdata secara umum adalah merupakan kewajiban menanggung kerugian jika terjadi peristiwa yang tidak dapat diatribusikan kepada salah satu pihak berdasarkan jumlah minimum biaya pengiriman dalam kontrak. Ilmu Hukum Perdata masalah resiko merupakan bagian yang paling pokok dan terpenting yakni dalam pasal 1237 BW bahwa dalam suatu perjanjian pemberian suatu barang, dimana barang tersebut telah menjadi tanggung jawab orang yang berhak sejak lahirnya perjanjian tersebut.

Suatu perjanjian yang meletakkan kewajiban hanya kepada beban satu pihak disebut *eenzijdige overeenkomst*. Misalnya, jika seseorang berjanji untuk memberikan benda kepada orang lain dan benda itu hilang, maka kontrak tersebut dianggap batal. Dengan kata lain, jika pengirim menawarkan hadiah, akhirnya orang yang menderita kerugian akan mendapatkan bendanya. Jadi resiko dalam hukum perdata pada pokoknya harus dipikul oleh pihak-pihak yang melalaikan kewajibannya atau wanprestasi.

Kebiasaan pelaksanaan perjanjian atas kiriman barang berdasarkan terhadap dokumen pengiriman yang terdapat keterangan tujuan pengiriman, nama tujuan pengiriman, nama jasa pengiriman, kemudian biaya pengiriman. Menurut hukum umum, para pihak melakukan kewajiban mereka sesuai dengan kewajiban masing-masing, dan jika terjadi perselisihan, mereka dapat mengajukan perselisihan dengan melihat: dokumen-dokumen menjadi bukti, hubungan antara pengirim dan penerima, dan layanan pengiriman sebagaimana kontrak.

Keadaan proses pengiriman barang banyak kejadian peristiwa hukum di lapangan yang menyangkut dengan jasa pengiriman barang. Peristiwa hukum mengenai proses pengiriman barang adalah tanggung jawab pelaku usaha pengiriman barang apabila ada kehilangan barang. Fakta di lapangan banyak konsumen melakukan klaim apabila terjadi wanprestasi. Konsumen mengajukan komplain kepada pelaku usaha dan ada beberapa kurang merespon keluhan konsumen oleh pihak pelaku usaha sehingga menimbulkan sengketa.

Mengikuti perkembangan kebutuhan modern, layanan publik menghadirkan berbagai tantangan dan memiliki cakupan

aplikasi yang luas, termasuk sektor komersial dan non-komersial. Cakupannya begitu luas sehingga sulit untuk menjelaskan persepsi publik terhadap pelayanan publik. Adanya perbedaan persepsi memang wajar sebagai akibat dari perbedaan cara pandang, namun dapat didamaikan. Persepsi itu sendiri sebenarnya tidak lebih dari pemahaman atau pemahaman seseorang tentang sesuatu.¹

Dalam hal perlindungan konsumen, ini merupakan inovasi dalam hukum Indonesia. Praktik monopoli dan kurangnya perlindungan konsumen telah menempatkan konsumen pada tingkat hubungan yang paling rendah dengan bisnis. Kurangnya alternatif yang dapat diterima konsumen telah menjadi rahasia umum di industri Indonesia.²

Zaman modern masih terdapat ketidakberdayaan konsumen dalam kaitannya dengan bisnis jelas sangat merugikan masyarakat. Biasanya, pelaku usaha ditegakkan melalui kontrak baku atau kontrak baku yang ditandatangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen) terkait berbagai informasi “keinginan” yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen.³

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penulisan maka dapat ditarik suatu rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pertanggung jawaban PT. Pos Indonesia dalam proses pengiriman barang konsumen apabila terjadi kehilangan atau rusak.
2. Bagaimanakah perlindungan hukum konsumen terhadap proses pengiriman barang konsumen?

Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan ingin, memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Bertujuan agar mengetahui pertanggungjawaban PT. Pos Indonesia dalam proses pengiriman barang konsumen apabila terjadi kehilangan atau

¹ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hal.179

² Gunawan, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), hal. 1

³ *Ibid*, hal.2

rusak.

2. Bertujuan agar mengetahui perlindungan hukum konsumen terhadap Proses pengiriman barang konsumen.

Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan pendidikan untuk mempelajari perkembangan hukum terkait perlindungan konsumen dalam pengiriman barang.

b. Manfaat Praktis

Menjelaskan bahwa hasil penelitian untuk memberikan sumbangsih pemikiran bagi pemecahan permasalahan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penerapan perlindungan konsumen terhadap pengiriman barang.

B. METODE PENELITIAN

Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis metode penelitian hukum normatif dan empiris. Penelitian hukum normatif yaitu kegiatannya referensi permasalahan dengan menjadikan bahan-bahan hukum sebagai parameternya. Perspektif hukum, asas hukum pertanggungjawaban hukum pada PT. Pos untuk pengiriman, pada saat jalankan kiriman barang, bisa diketahuinya keabsahan/legal pertanggungjawaban hukum, di antara PT. Pos dengan si pengirim dalam melakukan kirim barang. Penelitian hukum empiris yaitu memakai data primer/dasar, data diambil dari masyarakat terdampak sebagai sumber utama penelitian, pengambilan data tahapan wawancara pada narasumber terikat.

Sifat Penelitian

Penelitian deskriptif analitik yaitu mendeskripsikan masalah dengan cara mengumpulkan, menganalisis data, menjelaskan, mengevaluasi metode pemecahan masalah tersebut.⁴

Sumber Bahan Hukum

Adapun jenis bahan hukum hukum yang akan digunakan untuk membantu penelitian hukum yang dilakukan oleh penulis data, yaitu data yang dikumpulkan melalui

penelitian pustaka tentang bahan pustaka dan hasil wawancara dengan narasumber, di antaranya:

1. Bahan hukum utama adalah bahan hukum yang mengikat.
2. Bahan hukum sekunder.
3. Jenis bahan hukum ketiga, bahan yang memberikan penjelasan jenis bahan hukum utama dan jenis ke-2, seperti kamus hukum dan ensiklopedia.⁵
4. Jenis bahan hukum dan jenis ke-4 hasil wawancara.

Analisis Data

Analisis data adalah metode yang digunakan untuk memeriksa semua data yang tersedia dari berbagai sumber. Untuk menarik kesimpulan yang kuat, analisis kualitatif dipadukan dengan metode berpikir deduktif, yaitu metode untuk memperoleh hasil tertentu dari analisis umum. Metode ini menggunakan analisis berdasarkan pemahaman atau fakta umum. Kemudian pelajari hasil yang dapat memecahkan masalah tertentu. Kondisi yang diperlukan bagi peneliti untuk mendapatkan dasar yang benar dan akurat untuk membuat kesimpulan memungkinkan orang untuk rajin, teliti dan akurat dalam mengumpulkan fakta, meneliti, menjelaskan, dan menarik kesimpulan.⁶

C. PEMBAHASAN

Pertanggung jawaban PT. Pos Indonesia pengiriman barang konsumen bila terjadi kehilangan atau rusak

Sesuai dengan perkembangan zaman di masyarakat, diciptakanlah suatu pengiriman barang antar dalam negeri, ke pelosok hingga luar negeri, dengan tidak terlepas pertanggung jawaban pengiriman. Adanya pengiriman barang memudahkan setiap orang melakukan kegiatan kirim barang di masyarakat.

Pendapat dari (Cherli, 2014) memberi ruang/batasan bahwasanya “kirimannya adalah jumlah kirimannya disalurkan via dari tempat pengiriman ke pengiriman lainnya, berguna yang diinput kedalam kantong

⁴ Rianto Adi, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*, Granit, Jakarta, 2004, hal 128

⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2014, hal 52

⁶ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Bumi Askara, Jakarta, 2004, hal 21

pos/wadah lain kendatipun yang berbentuk kiriman lepas, yang disertakan notifikasi pengiriman pos.⁷

Pengiriman barang harus sesuai dengan prosedur. Menurut Mulyadi(Astutik,Endang,& Puji,2017)mengemukakan bahwa“Prosedur ialah sesuatu deretan aktivitas klerikal, umumnya menyangkut seputar manusia didalam satu unit atau lebih, yang dilakukan untuk mendukung pengurusan secara sejenis transaksinya perusahaan yang kedapat berkali-kali.⁸

Perihal penting pengiriman adalah memberi lindungan ke konsumen ialah dari aturan UU, jadi perlu melengkapi aturan UU di aspek perlindungan konsumen yang sudah berlaku. Perihal ini sangat penting dilaksanakan dengan pemikiran matang, serta tidaklah cukup hanya contohnya UU negara lainnya yang dianggap telah berhasil capaian untuk memberi perlindungan ke konsumen, karena berhasilnya UU di negara lain belumlah tentu sama di negara Indonesia. Hambatan-hambatan ini sama sekali bukan alasan untuk mengabaikan pembentukan peraturan dalam hal perlindungan konsumen. Meskipun sudah banyak aturan hukum yang tersebar dipelbagai aturan UU yang memberi lindungan ke konsumen dan lahir UU No 8 tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen⁹ (UU perlindungan konsumen/UUPK). Menyatakan pelindung/mengikat dari pelbagai aturan UU yang tersebar tersebut, tetapi UUPK masihlah diperlukan melengkapi dengan beberapa aturan PP, supaya bisa dilakukan semestinya.

Terdapat beberapa persyaratan dan aturan layanan ketentuan jasa pelayanan PT. Pos Indonesia, ialah:¹⁰

1. Syarat dan ketentuan jasa pelayanan

⁷ Cherli,A.2014. Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Pada Pt.Pos.Indonesia (Persero),Pekanbaru,2004,1(2).

⁸ Endang Astutik& Puji,Analisis Sistem Dan Prosedur Penjualan Pada Pt. Gala Djaja Raya,2017, hal

⁹ UU Perlindungan konsumen atau dikenal UUPK

¹⁰

<https://www.posindonesia.co.id/en/content/syarat-dan-ketentuan-layanan>, diakses 21 April 2021

- Setiap pengirim dapat menerima bukti pengiriman berupa kuitansi atau resi pengiriman.
- PT. Pos Indonesia (Persero) Pengirim bertanggung jawab atas kiriman yang dikirimkan apabila pengirim telah membayar ongkos kirim dan biaya lainnya.
- Tuntutan atas kehilangan/kerusakan barang hanya dapat dilakukan pengirim, karena hak atas barang tetap berada di tangan pengirim sampai diserahkan kepada penerima.
- Pernyataan tertulis pengirim tentang isi barang pada formulir penyerahan harus sesuai dengan isi barang yang sebenarnya. Dalam kasus inkonsistensi, penelepon bertanggung jawab penuh atas segala pelanggaran hukum.
- PT Pos Indonesia (Persero) kami berhak membuka atau memeriksa barang di depan pengirim untuk memverifikasi kebenaran informasi isi barang.
- PT. Pos Indonesia (Persero) Anda bertanggung jawab atas segala kerusakan fisik pada isi produk, dan kami tidak bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas pengiriman yang diakibatkan:
 - a) Kerugian atau kerusakan karena kesengajaan pengirim.
 - b) Pelanggaran peraturan tentang pengangkutan barang berbahaya, barang terlarang, dan barang terlarang.
 - c) Rincian pengiriman tidak sesuai dengan yang tertulis pada formulir konfirmasi/ pengiriman.
 - d) Risiko teknis apa pun yang timbul selama pengangkutan yang mengakibatkan malfungsi atau perubahan fungsi produk yang dikirimkan terkait dengan mesin, dll., dan produk elektronik seperti ponsel, kamera, radio/kaset, darah, dll.
 - e) Kerugian/kerusakan akibat oksidasi, pencemaran lingkungan dan reaksi nuklir.
 - f)Kerugian atau kerusakan yang

- disebabkan oleh force majeure, seperti bencana alam, kebakaran, perang, perang saudara, tindakan melawan pemerintah, pemberontakan, perampasan atau perampasan kekuasaan oleh pemerintah daerah.
- g) Tidak ada kerugian/keuntungan tidak langsung akibat kesalahan manajemen PT. Pos Indonesia (Persero) (UU No. 38 tahun 2009).
2. Aturan jaminan ganti rugi
- Ketentuan aturan jaminan ganti rugi sebagai berikut:
- Layanan garansi kerusakan berlaku untuk pengiriman yang berisi identifikasi barcode Express Mail Service (EMS), paket internasional, layanan registrasi internasional (R), dan produk ePACKET.
 - Layanan jaminan ganti rugi adalah:
 - o Layanan tambahan yang diberikan kepada pengguna pos untuk pengiriman internasional hingga \$100.
 - o Layanan yang diperlukan untuk pengiriman lebih dari \$100 dan barang berharga.
 - Garansi diberikan terhadap kerusakan yang dialami pengirim karena risiko keterlambatan pengiriman EMS dan risiko kehilangan dan kerusakan kiriman EMS, paket internasional dan pos tercatat internasional.
 - Garansi tidak mencakup kerusakan konsekuensial yang disebabkan pengirim karena risiko keterlambatan, kehilangan atau kerusakan pengiriman.
3. Aturan syarat jaminan pergantian kerugian adalah:
- Pengiriman internasional dimana pengiriman tidak dilarang oleh hukum yang berlaku.
 - Memenuhi persyaratan layanan yang ditetapkan oleh PT. Pos Indonesia.
 - Jika pengirim telah membayar biaya pengiriman dan jaminan uang kembali.
 - Pengirim mencatat harga pokok barang pada formulir pengiriman saat bekerja di loket.
 - Jika ganti rugi telah dibayarkan kepada pengirim tetapi kiriman ternyata telah diterima oleh penerima di negara tujuan, pengirim wajib mengembalikan ganti rugi yang diterima.
 - Ganti rugi telah dibayarkan kepada pengirim, tetapi PT. Pos Indonesia, maka kiriman tersebut menjadi milik PT. Pos Indonesia.
4. Ketentuan hak atas tuntutan ganti kerugian, sebagai berikut:
- Tuntutan penggantian merupakan hak pengirim. Jika pengirim membuat pernyataan bahwa dia melepaskan hak untuk mengirim, penerima dapat menuntut ganti rugi.
 - Klaim hanya dapat dilakukan untuk barang lama (khusus untuk pengiriman EMS), barang rusak atau hilang.
 - Klaim atas kerusakan atau kehilangan kiriman internasional harus diajukan selambat-lambatnya:
 - Untuk EMS, 2 bulan dari tanggal pengiriman.
 - Dalam hal paket ekspres internasional dan pos tercatat internasional, 3 bulan sejak tanggal pengiriman.
 - Paket reguler 4 bulan (dihitung dari tanggal pengiriman).
 - Klaim atas keterlambatan pengiriman EMS dapat dilakukan dalam waktu 7 hari sejak diterimanya kiriman oleh penerima di negara tujuan.
5. Klausul ganti rugi dimana PT. Pos Indonesia tidak memiliki kewajiban untuk mengkompensasi hal-hal berikut:
- Tuntutan ganti rugi diajukan melebihi batas waktu yang ditetapkan oleh Pos Indonesia.
 - Pengirim memberikan informasi yang tidak benar tentang isi kiriman Internasional.
 - Pengiriman internasional berisi barang-barang yang dilarang dikirim melalui pos.
 - Pengapalan internasional disita oleh pejabat yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan asal/tujuan.

- e) Keterlambatan/kerusakan/kehilangan pengiriman internasional yang disebabkan oleh peristiwa *force majeure*.
- f) Keterlambatan, kerusakan atau kerugian yang ditimbulkan pengirim dan atau Penerima, dengan tujuan memanfaatkan layanan jaminan ganti rugi.
- g) Keterlambatan yang disebabkan oleh kesulitan dalam pengiriman kiriman ke penerima, termasuk namun tidak terbatas pada:
 - Entri alamat tidak lengkap atau entri eror alamat.
 - Penerima tidak ada pada saat pengiriman.
 - Tiba terlambat setelah penerima mengirim panggilan
 - Alamat PO Box.
- h) Keterlambatan karena pemeriksaan biaya pajak yang lama atau pejabat berwenang lainnya atau hari libur.

Perlindungan hukum konsumen terhadap proses pengiriman barang konsumen

Wujud dari perlindungan konsumen di aturan hukumnya yang diberi PT. Pos Indonesia kepada konsumen pemakai jasa pelayanan PT. Pos adalah bentuk tanggung jawab berbentuk penggantian rugi yang sudah sepakati dari kedua pihak. Program yang dibuat PT. Pos Medan berimbang sama aturan pasal 7 huruf f serta huruf g UU no.8 tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen, menyatakan kebijakan dari pelaku usaha ialah:

1. Memberi ganti kerugian dan/ganti dari kerugiannya sebab pemakaian, penerapan serta pemanfaatan entitas dan atau jasa yang diperdagangkan.
2. Memberi ganti kerugian dan/atau pengganti bila barang dan atau jasa yang telah terima atau dimanfaat bertolak sama perjanjian yang sepakati.

Aturan di UU no.38 tahun 2009 mengenai PT. Pos Indonesia menyatakan perlindungan konsumen dan aturan hukum berlaku tentang barang kiriman barang disebabkan rusak ataupun hilang yang dinyatakan di pasal 17:....“Setiap perusahaan angkutan sebagaimana dimaksud Pasal 16

bertanggung jawab keamanannya dan keselamatannya pengiriman yang diserahkan kepadanya.

Aturan dari Pasal 31 dalam aturan UU No. 38 Tahun 2009 mengenai PT. Pos juga menyatakan:

1. Penyelenggaranya PT. Pos diwajibkan memberi dana pergantian kerugian atas rugi yang dialami atau yang dirasakan oleh pemakai jasa pelayanan PT. Pos akibat lalai dan/atau salah dari pelaku yaitu PT. Pos Indonesia.
2. Tuntutan pergantian kerugian yang dinyatakan ayat (1) tidak relevan bila hilangnya atau rusaknya kedatangan dikarenakan musibah murka alam, darurat keadaan, ataupun perihal lainnya di luar batasnya mampu manusia.
3. Ganti kerugian seperti dimaksudkan ayat (1) diberi ke pemelihara PT. Pos disesuaikan sepakat diantara pemakai pelayanan PT. Pos Indonesia serta pelaku usaha yaitu PT. Pos.
4. Ganti kerugian bagaimana dimaksudkan ayat (1) tidak ditanggungkan ke pelaku usaha yaitu PT. Pos bila:
 - a. rusak dikarenakan sifatnya atau kedudukannya barang itu yang dikirimkan.
 - b. rusaknya dikarenakan salah atau lalai pemakai pelayanan PT. Pos.
5. Jarak waktunya dan syarat yang mesti terpenuhi untuk peroleh ganti kerugiannya dimaksudkan ayat (1) menetapkan berdasar sepakat antara pelaku usaha PT. Pos dan pemakai pelayanan PT. Pos.

Hasil wawancara kepada bagian loket PT. Pos Indonesia cabang Medan, atas nama Tari, bahwa jika merasa ada kesalahan atau merasa dirugikan, dapat melaporkan untuk ganti kerugian atau perlindungan konsumen dapat dilakukan oleh konsumen, simpulannya adalah kompensasi jika akibat dari pelaku usaha PT. Pos Indonesia cabang Medan, bisa diberi/dipenuhinya bila sudah adanya kata kesepakatan diantara pelaku usaha kantor PT. Pos bersama konsumen, bila konsumen ingin paketnya yang hilang/rusak digantikan seraya dokumen dari pelaku usaha PT. Pos sepakat, sampai pihaknya pelaku usaha PT. Pos cabang Medan akan memberi sejumlah uang, namun bila pengguna jasa inginkan digantikan dalam bentuk benda kirimannya

hilang dengan bentuk persis sama, jadi pihak pelaku usaha minta waktunya 1 (satu) hari atau jarak waktu sepekan mencarinya, memberi benda hilang itu. Aturan mengenai ini dinyatakan Pasal 19 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen yaitu: "Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam masa 7 hari sesudah waktu kesepakatan transaksinya tersebut".¹¹

Memberi tanggung jawab kepada konsumen ini, pelaku usaha disini PT. Pos Indonesia cabang Medan, selalu memberikan solusi yang terbaik untuk konsumen.

D. KESIMPULAN

1. Keharusan dari pelaku usaha PT. Pos adalah wajib memenuhi hak dan kewajiban masing-masing, baik si konsumen sebagai pemakai jasa yang jaminannya jelas ada di aturan UU No. 38 tahun 2009 dan UU No. 8 tahun 1999 mengenai perlindungan hukum konsumen. Perihal ini ada diatur dalam pasal 18, pasal 19, pasal 26, pasal 27, pasal 28, pasal 30, pasal 31, pasal 32 UU tentang Pos. untuk perlindungan konsumennya ada terdapat pada pada pasal 4,6,7.
2. Perlindungan diberi pelaku usaha yaitu PT. Pos Medan ke pemakai jasa yaitu si konsumen ialah membayarkan kompensasi sesuaikan dengan aturan yang berlaku tentang kerugian, ada pasal 7 huruf f, huruf g UU perlindungan konsumen mengenai kewajiban PT. Pos sebagai pelakunya usaha, ialah memberi penggantian rugi kompensasi ke konsumennya sejumlah uang/ benda semulanya atas ruginya konsumen.

E. DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi Miru&Sutarman Yodo.2011. Hukum Perlindungan Konsumen.Jakarta : PT.Rajawali Pers

Adi, Rianto,2004, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta, Granit

Astutik, Endang, & Puji. 2017.Analisis Sistem

¹¹ Wawancara di PT. Pos Medan, Atas nama Tari, tanggal 2 Juli 2021

Dan Prosedur Penjualan Pada Pt. Gala Djaja Raya.Pemasaran,1(1),20-36.Retrieved From.Http://Openjournal.Unpam.Ac.Id/Index.Php/Jpk/Article/Viewfile/671/546

Cherli, A. 2014. Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Pada Pt.Pos Indonesia(Persero) Pekanbaru. 1(2).

Gunawan,2001,hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama

Ichsan , Achmad. 1981. Hukum Dagang. Jakarta : Pradnya Paramita

Mardalis, 2004,Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal, jakarta,Bumi Askara

Meliala. Adrianus. 2006 , Praktik Bisnis Curang, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan

Nasution. Az. 2002, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta, Diadit Media

Nasution. Az. 1995. Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia, Ctk. Pertama. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan

Nasution. Az. 2001, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta : Diadit Media

Soekanto, Soerjono,2014,*Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press

Shidarta. 2006. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia , Jakarta. Ctk Ketiga, Grasindo

Subekti. R. 1976. Hukum Perjanjian. Jakarta : PT. Internasa Jakarta

Shofie,yusuf,2003,Perlindungan Konsumen&Instrumen-Instrumen hukumnya,Bandung:Citra Aditya Bakti

Titik, Wijayanti, 2012. Marketing Plan Dalam Bisnis. Jakarta : PT Elex MediaKomputindo

Zulham, 2013, Hukum Perlindungan



Konsumen, Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Penelitian Ilmiah dan Dokumen :

- Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor38Tahun 2009 tentang POS

Jurnal :

<https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/Mizan/article/view/1850>

https://www.posindonesia.co.id/en/content/syarat-dan-ketentuan-layanan,_diakses21April2021

<https://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/801/721>

<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/26008/Prosedur-Pengiriman-Produk-Jasa-Surat-Pos-Express-di-PT-Pos-Indonesia-Persero-Kantor-Pos-Solo-57100>