

JURNAL ILMIAH
KLAIM ATAS HILANG ATAU RUSAKNYA BARANG KIRIMAN (Studi
Di Kantor PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima)

Program Studi Ilmu Hukum



Oleh :

MOCH.HAIRULLAH
D1A 109 008

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM

2017

Halaman Pengesahan Jurnal Ilmiah

**KLAIM ATAS HILANG ATAU RUSAKNYA BARANG KIRIMAN (Studi
Di Kantor PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima)**



Oleh :

MOCH.HAIRULLAH
D1A 109 008

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Zainal Arifin Dilaga", written over a horizontal line.

H. Zainal Arifin Dilaga, SH., M.Hum.
NIP. 19610702 198903 1 002

KLAIM ATAS HILANG ATAU RUSAKNYA BARANG KIRIMAN (Studi

Di Kantor PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima)

**MOCH.HAIRULLAH
DIA 109 008
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan konsumen dan tanggung jawab terhadap klaim atas hilang atau rusaknya barang kiriman. Penelitian ini merupakan penelitian normatif empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pengambilan data di PT. Pos Indonesia Cabang Bima sebagai data pendukung untuk penelitian. Hasil penelitian yaitu bentuk perlindungan konsumen sudah sesuai dengan perundang-undangan yang telah dibuat dan tanggung jawab yang dilakukan sesuai perundang-undangan atas hak dan kewajiban yang dilakukan. Saran dari penelitian ini yaitu pengirim surat dan barang selayaknya memahami akan fitur layanan yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Bima. PT. Pos Indonesia Cabang Bima memberikan pelayanan dan melakukan sosialisasi terhadap hak-hak yang diberikan pada konsumen

***Kata kunci* : Klaim. Barang. PT. Pos Indonesia**

CLAIM FOR LOST OR DAMAGED SHIPMENT (Study In The Office Of

PT.Pos Indonesia (Persero) Branch Bima)

ABSTRACT

This study aims to analyze the forms of consumer protection and liability for claims of lost or damaged shipment This study aims to analyze the forms of consumer protection and liability for claims of lost or damaged shipment. This research is empirical normative research with approach of legislation and data retrieval at PT. Pos Indonesia Bima Branch as supporting data for research. The result of the research is the form of consumer protection is in accordance with the legislation that has been made and the responsibilities made according to the legislation on the rights and obligations made. Suggestion from this research that sender of letters and goods should understand the service feature offered by Pos Indonesia Bima Branch. PT. Pos Indonesia Branch Bima provides serv ---- and socializes the rights granted to consumers

Keywords : **Claim, Goods, Pos Indonesia**

I. PENDAHULUAN

Jasa pengiriman paket dewasa ini sudah menjadi salah satu kebutuhan hidup. Jasa pengiriman paket di butuhkan oleh Perusahaan, Distributor, Toko, Para Wiraswastawan dan pribadi yang mengirim barang dari tempat yang satu ke tempat yang lainnya. Sekarang ini banyak bermunculah jasa pengiriman barang swasta, sedangkan jasa pengiriman pemerintah dari dahulu sampai sekarang hanya satu, yaitu PT.Pos Indonesia (Persero). Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, di jelaskan bahwa penyelenggaraan pos merupakan perwujudan dari fungsi pengangkutan, yaitu memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lainnya, dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai antar bangsa penyelenggaraan pos di arahkan untuk menunjang pembangunan dengan pemererat pelayanan yang sebaik mungkin bagi masyarakat di seluruh tanah air dan pemererat kerja sama dalam hubungan antar bangsa.¹

Dalam melaksanakan pelayanan PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima mengatur tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima apabila ada klaim atas hilang atau rusaknya barang kiriman, melalui perjanjian antara pengguna jasa dengan PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang melalui Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, perlindungan ini diberikan sesuai dengan kerugian yang dialami dan diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat, apabila tidak tercapai maka penyelesaian klaim bisa diserahkan kepada pihak pengadilan

¹ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Djambatan, Jakarta 1994, hlm. 2

atau lembaga yang berhak menyelesaikan sengketa antara konsumen. Bahwa perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahapan kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya, dapat dijelaskan sebagai berikut: ² 1) Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan Undang-undang. 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termaksud persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purna jual dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Guna melindungi konsumen atau pengguna jasa PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima memiliki tanggung jawab terhadap kerugian yang di alami pengguna jasa PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima yang berupa ganti rugi yang sesuai dengan peraturan yang di atur dalam Keputusan Direksi PT.Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD 128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri Direksi PT.Pos Indonesia (Persero).

² Janus Sidadalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti : Bandung, 2006, hlm.40.

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan sebagai yaitu: 1) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima jika paket pos yang dikirimkan hilang atau rusak?; 2) Bagaimana tanggung jawab PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima atas hilang atau rusaknya barang kiriman?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pengguna jasa PT.Pos Indonesia (Persero) jika paket pos yang dikirimkan hilang atau rusak. 2) Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab PT.Pos Indonesia (Persero) atas hilang atau rusaknya barang kiriman.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah : 1) Manfaat Secara Teoritis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum perjanjian pada khususnya; 2) Manfaat Secara Praktis, Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi masyarakat, pemerintah, legislatif dan praktisi hukum dalam memecahkan masalah-masalah hukum yang berkaitan dengan klaim atas hilang atau rusaknya barang kiriman. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum Normatif empiris dengan pendekatan *Statute Approach*, *Conceptual Approach* dan *Socio-legal Approach*³. Dengan sumber data lapangan sebagai data pendukung dan kepustakaan yang terdiri dari; bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan study pustaka dan dengan data lapangan sebagai data pendukung. Serta analisis bahan hukum dilakukan dengan cara kualitatif deskriptif.

³Ashofa, Burhan, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004, hlm. 29

II. PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa PT.Pos Indonesia (Persero)

Apabila Paket Pos Yang Dikirimkan Hilang Atau Rusak

Pada dasarnya keberadaan PT Pos Indonesia (Persero) merupakan bagian pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu penyelenggaraan pos dijalankan oleh negara demi kepentingan umum dan bertujuan menunjang pembangunan nasional.⁴

Peran PT. Pos Indonesia sekarang bukan hanya sekadar mengirimkan surat, membayar pensiun, membayar gaji PNS, membayar beasiswa, tempat membayar listrik dan telepon. Sekarang peran itu makin berkembang luas, bahkan sudah sampai melaksanakan tugas-tugas perbankan. Ada banyak bentuk layanan yang dapat diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero), sehingga masyarakat dapat kembali menggunakan jasa PT. Pos Indonesia tidak menggunakan jasa yang didirikan pihak asing dan swasta, seperti yang sebenarnya jika kita menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak Pos Indonesia berarti kita dapat berbangga dengan jasa layanan yang dimiliki negara sendiri yaitu PT Pos Indonesia dan jasa layanan yang ditawarkan pun beragam tergantung jenis keperluan yang masyarakat inginkan.

Seperti yang tercantum di dalam Pasal 1 ayat (1) Undang- undang Nomor 38 tahun 2009 Tentang Pos, pos merupakan layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi

⁴ <http://posindonesia.com.id/index.php/pos-indonesia/> pada tanggal, 01 Februari 2017.

keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Mengingat PT. Pos Indonesia (Persero) bergerak dalam bidang jasa tersebut, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa surat atau paket yang mereka kirim akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab PT Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman surat pos dan paket pos. Adapun syarat dan ketentuan jasa pelayanan pos, yaitu:⁵ 1) Setiap pengirim berhak mendapatkan bukti pengiriman berupa resi atau struk pengiriman. 2) PT Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab terhadap kiriman yang dikirim bila pengirim telah membayar lunas semua biaya pengiriman dan biaya lainnya (kecuali bila ada kesepakatan tertentu, termasuk pembayaran kredit bagi pelanggan dengan Perjanjian Kerja Sama). 3) 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. 4) Pernyataan tertulis pengirim tentang isi kiriman pada Formulir pengiriman, harus sama dengan isi kiriman sebenarnya. Bila tidak sesuai, maka pengirim bertanggung jawab sepenuhnya atas segala dampak yang timbul akibat pelanggaran hukum yang dilakukannya. 5) PT Pos Indonesia (Persero) hanya bertanggung jawab terhadap kerusakan fisik isi kiriman, dan tidak bertanggung jawab serta tidak memberikan ganti rugi atas kiriman yang diakibatkan.

⁵ <http://www.posindonesia.co.id/index.php/syarat-dan-ketentuan-internasional/> Pada Tanggal 3 April 2017

Konsumen sebagai pengguna jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha tersebut (PT.Pos Indonesia) perlu dilindungi kepentingannya. Dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia (Persero) tidak selamanya sesuai dengan yang dikehendaki oleh para pihak. Sering terjadi bahwa salah satu pihak merasa dirugikan dalam perjanjian itu. Demikian halnya dengan perjanjian antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia, dimana PT. Pos Indonesia tidak melaksanakan atau memenuhi kewajibannya dalam perjanjian sehingga terjadi wanprestasi. Adapun bentuk wanprestasi itu adalah surat dan paket pos terlambat, rusak, atau hilang. Tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen berada pada posisi yang lemah dan cenderung menjadi korban dalam transaksi dengan produsen. Oleh karena itu, konsumen haruslah dilindungi.

Bahwa perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahapan kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut:⁶ 1) Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan Undang-undang. 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termaksud persoalan-

⁶ *Ibid*

persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purna jual dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Guna melindungi konsumen, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima yang merupakan pelayanan pengiriman barang yang melakukan perjanjian kerja sama dalam melakukan pengiriman berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku. Dalam perjanjian keagenan, disebutkan tentang konsumen yang di atur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Antara konsumen sebagai pengguna jasa PT.Pos dan PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima sebagai penyelenggara jasa PT.Pos yang dilakukan pelaku usaha terdapat hubungan hukum yang didasarkan pada hukum perlindungan konsumen, karena penyelenggaraan jasa PT.Pos yang dilakukan termasuk kategori yang melakukan kegiatan usaha sebagai perumusan pelaku usaha menurut Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan pengguna jasa PT.Pos termasuk kategori konsumen menurut perumusan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁷ Perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa PT.Pos menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sama dengan perlindungan terhadap konsumen lainnya. Hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa PT.Pos yang di atur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁷ Wawancara dengan Ibu Mei Ratna Sulistyanika, Bagian Pelayanan PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima, Pada Tanggal 24 Januari 2017

B. Tanggung Jawab PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima Atas Hilang Atau Rusaknya Barang Kiriman

PT.Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan penyedia jasa antara barang ataupun dokumen. Merujuk pada pengertian tanggung jawab profesi hukum yang dikemukakan oleh Kantaatmaja (Shidarta, 1999:6) tanggung jawab profesi hukum adalah tanggung jawab hukum atau *lega liability* yang berhubungan dengan jasa professional yang diberikan pada klien, penulis menggolongkan tanggung jawab yang dilakukan oleh PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima terhadap gugatan konsumen kedalam tanggung jawab professional karena tanggung jawab yang dilakukan oleh PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima berhubung dengan penyediaan jasa. Dalam melaksanakan pertanggung jawabannya, PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima mempunyai sistem operasional sendiri yang menjadi petunjuk pelaksanaan perusahaan. Jadi, sebisa mungkin mereka melaksanakan petunjuk operasional itu tanpa mengesampingkan undang-undang yang berlaku, dalam hal ini undang-undang melindungi konsumen. Konsumen yang mengalami keterlambatan, kehilangan ataupun kerugian, langkah pertama yang harus konsumen lakukan adalah melaporkan atas kerugian yang dideritanya pada PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima untuk dapat mengajukan gugatannya ke PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima, konsumen harus memenuhi prosedur sebagai berikut:⁸ 1) Prosedur pengajuan gugatan PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima. 2) Faktor-faktor yang menghambat tanggung jawab PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima. 3)

⁸ Wawancara dengan Ibu Mei Ratna Sulistyanika, Bagian Pelayanan PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima, Pada Tanggal 24 Januari 2017.

Prosedur penggunaan gugatan konsumen pada PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima.

Adapun Cara mengajukan klaim ganti rugi terhadap hilang atau rusaknya barang kiriman paket pos di kantor pos di lihat dari Keputusan Direksi PT.Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD 128/DITRAKET/0616 Tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri Direksi PT.Pos Indonesia(Persero): 1) Pengirim atau penerima yang diberi kuasa oleh pengirim harus mengisi Formulir Pengaduan (formulir bisa diminta di kantor pos setempat). Pengaduan atas keterlambatan dan kerusakan paketpos dilakukan maksimal 2 (hari) setelah kiriman diterima. Klaim ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan Paketpos paling lambat 7 (tujuh hari) setelah pengaduan diterima. 2) Formulir harus diisi dengan lengkap sesuai dengan petunjuk yang ada pada formulir dengan disertai lampiran foto copy identitas diri pelapor (SIM/KTP/Paspor). 3) Mengisi dengan lengkap Formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi (formulir bisa diminta di Kantor Pos setempat). Formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal pengaduan dilakukan. 4) Formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi harus dilengkapi dengan lampiran foto copy identitas diri pengadu, resi kiriman, faktur/nota pembelian/kuitansi atau bukti pembayaran lain yang berkaitan dengan kiriman paket pos. 5) Selanjutnya pengajuan ganti rugi akan diproses lebih lanjut oleh Kantor Pos. 6) Pembayaran Ganti Rugi akan dibayarkan oleh Kantor Pos paling lambat 14 (empat belas) hari setelah tanggal diajukannya Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi.

Dalam pelaksanaan tanggung jawab oleh PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima atas hilang atau rusaknya barang kiriman yang di alami oleh pengguna jasa PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima, yaitu : Tanggung Jawab Pelaku Usaha. Setiap pelaku usaha dalam menjalankan usahanya berkewajiban untuk bertanggung jawab dalam setiap usahanya, tanggung jawab pelaku usahanya tersebut telah di atur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19, 20, 21, dan pasal 22. Adapun syarat jaminan ganti rugi yang tertuang pada Pasal 4 Keputusan Direksi PT.Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD 128/DITRAKETT/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri Direksi PT.Pos Indonesia (Persero). Surat dan paket yang di jamin oleh perusahaan, harus memenuhi ketentuan sebagai berikut : 1) Isi kiriman sesuai dengan ketentuan perusahaan dan peraturan perundang-undangan. 2) Membayar ongkos kirim dan/atau bea jaminan ganti rugi. Hak atas tuntutan ganti rugi yang tertuang pada Pasal 5 Keputusan Direksi PT.Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD 128/DITRAKETT/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri Direksi PT.Pos Indonesia (Persero). 1) Tuntutan ganti rugi merupakan hak pengirim atau penerima atas dasar kuasa pengirim. 2) Tuntutan ganti rugi hanya dapat diajukan terhadap surat dan paket sebagai berikut :a. Terlambat, b. Rusak, c. Hilang. 3) Pengajuan pengaduan harus diajukan sebagai berikut : a. Terlambat, paling lambat 2 (dua) hari kerja sejak tanggal surat dan paket diterima. b. Rusak, paling lambat 2 (dua) hari kerja sejak tanggal surat dan paket di terima. c. Hilang, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggal surat dan paket di terima. 4) Tuntutan ganti rugi dapat di ajukan pengirim atau kuasanya paling lambat 7

(tujuh) hari kerja sejak tanggal pengajuan pengaduan, dengan melampirkan : a. Resi, untuk keterlambatan; b. Faktur/bukti pembelian barang/surat keterangan dari took untuk kerusakan atau kehilangan; c. Barang (isi kiriman) yang rusak, untuk kerusakan; c. Surat kuasa, bila yang mengajukan adalah si penerima, untuk seluruh criteria kerugian. 5) Masa kedaluwarsa kiriman yang dapat di terima sebagai dasar pengajuan pengaduan dan atau klaim tuntutan ganti rugi, ditetapkan selama 90 (Sembilan puluh) hari sejak kiriman dip roses di loket. 6) Surat penetapan hilang, diberikan oleh kepala kantorpos dimana konsumen mengajukan pengaduan atas kiriman yang dikirim melalui perusahaan. 7) Pembayaran ganti rugi di bayar paling lambat 6 (enam) hari kerja sejak tuntutan ganti rugi diterima, dengan pengaturan sebagai berikut : a. Hari pertama penerimaan klaim pengajuan ganti rugi dari si pengirim/si penerima. b. Hari kedua sama dengan hari keempat melengkapi data pendukung internal untuk pengabsahaan bukti pengajuan. c. Maksimal hari kelima pemberitahuan kepada konsumen. d. Maksimal hari keenam pembayaran klaim ganti rugi kepada si pengirim/si penerima. 8) Pengajuan klaim pengajuan maupun ganti rugi atas kiriman yang diposkan di agenpos dapat di terima oleh penyelenggaraan agenpos, dan selanjutnya pengaduan dan/atau klaim diteruskan ke kantorpos pemeriksaan. 9) Maksimal pembayaran ganti rugi dibayar langsung oleh kantorpos setempat dimana pengajuan klaim pemeriksaan.

Ganti rugi untuk *Walk In Customer dan Account Customer* yang tertuan pada Pasal 9 Keputusan Direksi PT.Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD 128/DITRAKETT/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam

Negeri Direksi PT.Pos Indonesia (Persero). 1) Ganti rugi standar perusahaan terhadap surat dan paket yang tidak membayar bea jaminan ganti rugi dapat diberikan ganti rugi sebagai berikut : a. kondisi hilang ganti rugi standar perusahaan 1 (satu) x biaya pengiriman. b. kondisi rusak ganti rugi standar perusahaan 1 (satu) x biaya pengiriman. c. kondisi terlambat ganti rugi standar perusahaan 0,5 (setengah) x biaya pengiriman. 2) Ganti rugi dengan nilai jaminan ganti rugi terhadap surat dan paket diberikan ganti rugi sebagai berikut : a. Kondisi hilang ganti rugi dengan nilai jaminan ganti rugi, nilai jaminan ganti rugi ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman. b. Kondisi rusak ganti rugi dengan nilai jaminan ganti rugi, maksimal 50% (lima puluh persen) x nilai jaminan ganti rugi ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman. c. Kondisi terlambat ganti rugi 1 (satu) x biaya pengiriman. 3) Penetapan hilang atau rusak (sebagian) merupakan kewenangan kepala kantorpos yang tertuang dalam surat keterangan pada formulir pertimbangan kepala kantorpos, termaksud menentukan besar (prosentase) kerusakan surat dan paket yang terjadi. 4) Keterlambatan kiriman surat/dokumen dan paket/barang yang menyebabkan tidak bermanfaatnya seluruh isi surat dan paket, dikategorikan rusak. 5) Kerusakan surat/dokumen dan paket/barang sebagian yang menyebabkan tidak bermanfaatnya seluruh isi surat dan paket, dikategorikan sebagai barang hilang.

III. PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima diantaranya adalah kerahasiaan isi surat/dokumen, ketepatan waktu pengiriman, perlindungan jika terjadi keterlambatan, kerusakan, ataupun kehilangan. Jika hal tersebut terjadi maka pihak PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima akan memberikan ganti kerugian. Kemudian perlindungan terhadap barang berupa pemberian asuransi dan perlindungan dari segi hukum yaitu dijaminnya kesempatan dan kebebasan untuk melakukan tuntutan jika pengirim merasa kurang puas atau terjadinya kerugian terhadap pengiriman yang dilakukan, melalui peraturan-peraturan yang berlaku dengan jalur musyawarah dan melalui pengadilan. 2) Tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima apabila ada klaim dari pengguna jasa pengiriman surat dan barang adalah Jika barang kiriman terlambat maka ganti rugi yang diberikan adalah sebesar 2 x ongkos kirim. Sedangkan untuk barang kiriman yang hilang maka pihak pos akan memberi ganti rugi sebesar 2 x ongkos kirim ditambah dengan nilai barang yang dipertanggungkan (untuk barang kiriman yang diasuransikan). Sementara untuk barang kiriman yang tidak diasuransikan akan diganti sebesar 2 x ongkos kirim saja. Jika barang kiriman rusak sebagian maka akan diberi ganti rugi senilai dengan kerusakan, namun jika barang kiriman tersebut rusak keseluruhan maka pengantiannya sama dengan barang hilang.

B. SARAN

1) Pengirim surat dan barang sebagai konsumen selayaknya harus memahami akan fitur layanan yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima sebelum memilih layanan yang akan digunakan. Konsumen dituntut untuk dapat mengerti akan hak dan kewajiban yang semestinya didapat dan dilaksanakan. Hal ini sangat penting untuk mengantisipasi seandainya terjadi wanprestasi dari pihak penyedia jasa. Maka dengan pengetahuan dan pemahaman yang dimilikinya, pengirim sebagai konsumen dapat mendapatkan layanan yang seharusnya di dapatkan. Namun jika terjadi kerugian, maka pengirim surat dan barang juga bisa mendapatkan ganti kerugian yang selayaknya. 2) PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima agar dapat memberikan pelayanan yang seharusnya didapatkan oleh konsumen. Dan juga melakukan sosialisasi terhadap hak-hak atau perlindungan yang diberikan pada konsumen sehingga konsumen dapat mengetahui dengan jelas apa hak mereka.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Ashofa, Burhan, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004.

H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Djambatan, Jakarta 1994.

Janus Sidadalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti : Bandung, 2006.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 Tentang Pos

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

INTERNET

<http://posindonesia.com.id/index.php/pos-indonesia/>

<http://www.posindonesia.co.id/index.php/syarat-dan-ketentuan-internasional/>