

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN SURAT DAN BARANG PADA IDA'S POSTAL AGENT CABANG KEROBOKAN**

Oleh

Gusti Ayu Angie Martika  
A.A. Ketut Sukranatha  
I Made Dedy Priyanto

Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRAK**

Sebagai pelayanan publik, Ida's Postal Agent berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Berbagai macam layanan yang ditawarkan oleh pihak Pos bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa Pos. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab Ida's Postal Agent dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman surat Pos dan paket Pos. Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Ida's Postal Agent cabang Kerobokan karena surat Pos atau paket Pos terlambat, rusak atau hilang dan Bagaimana pelaksanaan pertanggungjawaban Ida's Postal Agent dalam hal terjadi keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat Pos dan paket Pos. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode empiris yuridis karena penelitian diamati di dalam kehidupan nyata. Kesimpulan yang diperoleh, Ida's Postal Agent cabang Kerobokan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen diantaranya perlindungan terhadap isi surat/dokumen, waktu tempuh, perlindungan atas keterlambatan, kerusakan atau kehilangan dan perlindungan dalam bentuk asuransi barang kiriman dan perlindungan dari segi hukum. Tanggung jawab Ida's Postal Agent cabang Kerobokan jika terjadi keterlambatan adalah dengan memberi ganti rugi senilai 2 kali ongkos kirim. Jika terjadi kerusakan maka pihak pos akan memberi ganti rugi senilai dengan kerugian yang diderita (untuk kerusakan sebagian), sedangkan untuk kerusakan keseluruhan maka ganti rugi sama dengan ganti rugi kehilangan. Jika terjadi kehilangan maka ganti rugi adalah sebesar 2 kali ongkos kirim dan ditambah dengan nilai tanggungan (untuk barang yang diasuransikan).

**Kata Kunci : Ida's Postal Agent, Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab.**

## **ABSTRACT**

*As a public service, Ida's Postal Agent strive to provide the best service for the community. Various services offered by the postal authorities aim to make it easy for service users post. It is closely related to the responsibilities of Ida's Postal Agent in providing services such as mail delivery and parcel Pos. Based on this background, the formulation of the problem is how the form of legal protection for service users Ida's Postal Agent branch Kerobokan for letter post*

*or parcel post late, damaged or lost and How the implementation of the accountability of Ida's Postal Agent in the event of delay, damage or loss of the letter post and parcel Pos. This research was done using empirical methods for research juridical observed in real life. Conclusions obtained, Ida's Postal Agent Kerobokan branch provides legal protection to consumers including the protection of the contents of the letter / document, travel time, protection for the delay, damage or loss of protection in the form of insurance and shipment and protection from a legal perspective. Ida's responsibility Agent branch Postal Kerobokan in case of delay is to give compensation amounting to 2 times the postage. If there is damage to the postal authorities will be members of compensation equivalent to the loss suffered (for partial damage), while for the whole damage then the compensation equal to the loss compensation. If you happen to lose the compensation is equal to 2 times the postage and plus the value of dependents (for insured property).*

**Keywords : *Ida's Postal Agent, Consumer Protection, Responsibility.***

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Berdasarkan kenyataan tersebut banyak bermunculan jasa pengiriman barang swasta dimana salah satunya *Ida's Postal Agent* cabang Kerobokan. *Ida's Postal Agent* cabang Kerobokan merupakan organisasi dalam pelayanan lalu lintas berita uang dan barang. *Ida's Postal Agent* menjadi sarana komunikasi umum dan murah bagi masyarakat, hal ini sejalan dengan meningkatnya mobilitas manusia serta perkembangan-perkembangan di bidang perekonomian, perdagangan dan perindustrian. Diharapkan dengan mempergunakan jasa *Ida's Postal Agent*, banyak kemudahan yang akan diperoleh para pengguna jasa Pos. kalangan produsen dapat memperluas pemasaran barangnya dan melakukan hubungan timbal balik dengan konsumen, walaupun jaraknya berjauhan.<sup>1</sup>

### **1.2 Tujuan Penulisan**

Penulisan ini bertujuan untuk memahami secara lebih mendalam mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *Ida's Postal Agent* yang dirugikan

---

<sup>1</sup> Ahmas Yani dan Gunawan Widjaya, 2003, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal. 10

karena surat Pos atau paket Pos terlambat, rusak atau hilang dan untuk memahami atau mendalami mengenai pelaksanaan pertanggungjawaban *Ida's Postal Agent* terhadap perjanjiannya dalam hal terjadi keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat Pos dan paket Pos.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode Penelitian**

Penelitian yang digunakan dalam tulisan ini yaitu dengan menggunakan jenis pendekatan yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah hukum dikonsepsikan sebagai suatu gejala empiris yang dapat diamati di dalam kehidupan nyata, teori-teori, ketentuan peraturan dan norma-norma yang dimuat baik dalam literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

### **2.2 Hasil dan Pembahasan**

#### **2.2.1 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa *Ida's Postal Agent* Cabang Kerobokan Karena Surat Pos Atau Paket Pos Terlambat, Rusak Atau Hilang**

Apabila seorang pengguna jasa Agen Pos selaku konsumen merasa telah dirugikan akibat kelalaian dari jasa *Ida's Postal Agent*, konsumen dapat meminta ganti rugi atas kerugian yang dideritanya tersebut dimana pada umumnya konsumen terlebih dahulu akan mengajukan klaim kepada pihak kantor Pos.<sup>2</sup>

Klaim yang diajukan konsumen yang ditujukan kepada pihak Pos tidak serta merta dapat diterima begitu saja oleh jasa *Ida's Postal Agent*. Bilamana setelah melalui proses penelusuran/investigasi yang dilakukan, ternyata pihak Pos dinyatakan lalai dalam melaksanakan kewajibannya, barulah konsumen segera

---

<sup>2</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran, Nusa Media, Bandung, hal. 7

dapat menuntut ganti rugi, dalam arti Jasa Agen Pos Cabang Kerobokan harus menanggung kerugian yang timbul karena wanprestasi tersebut.<sup>3</sup>

Bentuk perlindungan hukumnya mengacu pada peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, dimana undang-undang tersebut memberikan bentuk perlindungan hukum diantaranya adalah menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman. Ganti rugi akan diberikan pihak *Ida's Postal Agent* jika dalam melaksanakan pelayanannya terjadi kesalahan dan kelalaian. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan perlindungan dari segi hukum yaitu dijaminnya kebebasan konsumen untuk melakukan penuntutan jika konsumen merasa kurang puas atau terjadinya kerugian.

### **2.2.2 Pelaksanaan Pertanggungjawaban *Ida's Postal Agent* Dalam Hal Terjadi Keterlambatan, Kerusakan Atau Kehilangan Surat Pos Dan Paket Pos**

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif. Kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan kerugian kepada pelaku usaha.<sup>4</sup> 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

---

<sup>3</sup> Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, hal.120

<sup>4</sup> Pos Indonesia, 2013, "Syarat Ganti Rugi Agenpos," Serial Online Februari, URL:[http://agenposindonesia.blogspot.com/2015\\_02\\_01\\_archive.html](http://agenposindonesia.blogspot.com/2015_02_01_archive.html) Diakses 27 Agustus 2014

dengan kerusakan, namun jika barang kiriman tersebut rusak keseluruhan maka pengantiannya sama dengan barang hilang.<sup>5</sup>

### III. KESIMPULAN

1. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak *Ida's Postal Agent* diantaranya adalah 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, melalui jalur musyawarah dan melalui pengadilan.
2. Tanggung jawab *Ida's Postal Agent* Cabang Kerobokan terhadap pengguna jasa pengiriman surat dan barang yang dirugikan 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.

### DAFTAR PUSTAKA

- Halim Barkatulah, Abdul 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran, Nusa Media, Bandung.
- Pos Indonesia, 2013, "Syarat Ganti Rugi Agenpos," Serial Online Februari, URL: [http://agenposindonesia.blogspot.com/2015\\_02\\_01\\_archive.html](http://agenposindonesia.blogspot.com/2015_02_01_archive.html) Diakses 27 Agustus 2014
- Miru, Ahmadi, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.

---

<sup>5</sup>*Ibid.*

Yani Ahmad dan Gunawan Widjaya, 2013, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.