

# **TANGGUNG JAWAB PT POS INDONESIA DALAM LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN (STUDI PADA PT POS INDONESIA CABANG UBUD)\***

Oleh :

I Gusti Ngurah Krisna Aribhuana Putra\*\*

Ida Bagus Putra Atmadja\*\*\*

Ni Putu Purwanti\*\*\*\*

Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRAK**

Tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya atau suatu akibat/ konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika dan moral dalam melakukan suatu perbuatan. PT Pos Indonesia merupakan badan usaha milik negara yang bekerja pada sektor pelayanan jasa yakni layanan jasa pengiriman barang dan layanan jasa keuangan, maka peran PT Pos Indonesia sangat penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat dalam urusan layanan jasa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris serta jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian yaitu pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus dan pendekatan fakta. Hasil dari penelitian ini diketahui Bentuk tanggung jawab PT Pos Indonesia sudah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Pos yang mengharuskan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya kepada konsumen akibat keterlambatan. Upaya pencegahan timbulnya kerugian konsumen akibat keterlambatan layanan jasa Pos Indonesia dimulai dari 4 proses pola operasional yang terdiri dari collecting, processing, transporting, dan delivery.

---

\* Tulisan ini merupakan ringkasan dari Skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab PT Pos Indonesia Dalam Layanan Jasa Pengiriman Barang Yang Mengalami Keterlambatan (Studi Pada PT Pos Indonesia Cabang Ubud)”.

\*\* Penulis Pertama : I Gusti Ngurah Krisna Aribhuana Putra adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi : aribhuana@gmail.com.

\*\*\* Penulis Kedua : Ida Bagus Putra Atmadja adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana.

\*\*\*\* Penulis Ketiga : Ni Putu Purwanti adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana.

**Kata Kunci: Tanggung Jawab, PT Pos Indonesia, Ganti Rugi**

**ABSTRACT**

*Responsibility is an obligation on guaranteeing every consequence cause by someone concerning his/her action related to the existing ethics and moral Post office is a government property enterprise that works in the service sector, namely are delivery of goods services and financial services, so the role of PT Pos Indonesia is very important in people's daily lives in service affairs. This study uses empirical legal research methods and the types of approaches used in the study is the statue approach, the case approach and the fact approach. The result of this study is responsibility of post office is based on the National Regularities of Consumer Protection and The National Regularities of Post in which the doers have to take the responsibility on the delay cause by themselves toward their consumers. The delay was happened because of the tardiness of post office service. The effort on prevent this delay began by 4 processes operational pattern that is collecting, processing, transporting and delivery.*

**Keywords: Responsibility, Post Office, Compensation**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan umum di masa kini merupakan kebutuhan tambahan yang peranya 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.<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

Untuk memenuhi pelayanan umum di bidang layanan pengiriman barang maka diperlukan jasa pengangkutan di samping pengiriman antar pulau juga diperlukan pengiriman antar negara karena letak Negara Indonesia yang berada di tengah-tengah dua benua, yakni Asia dan Australia serta dua lautan, yakni Pasifik dan Samudra Hindia.<sup>3</sup>

Saat ini terdapat banyak perusahaan-perusahaan layanan jasa pengiriman barang baik milik pemerintah maupun milik

---

<sup>1</sup> Nira Relies Rianti, Komang Ayu, 2017, "*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*", Jurnal Megister Hukum Udayana Vol.6 No.4 Desember 2017, h.522

<sup>2</sup> Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, h.179

<sup>3</sup> R Djadtmiko, 1996, *Pengetahuan Hukum Perdata dan Hukum Dagang*, Angkasa, Bandung, h.112

swasta. Salah satu diantaranya adalah PT Pos Indonesia. PT Pos Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berusaha mempertahankan kepercayaan dan pelayanan baik terhadap pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna jasa pos. 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.

Di dalam peraturan perundang-undangan sudah di atur mengenai bagaimana dan seberapa jauh tanggung jawab dari para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Seperti di dalam undang-undang perlindungan konsumen dalam pasal 19 dan undang-undang pos pasal 28. 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.<sup>4</sup> Menurut Peter Salim, pengertian tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi tiga dalam arti *accountability*, *responsibility*, dan *liability*.<sup>5</sup> Pengaturan mengenai perlindungan konsumen termasuk konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia sudah sangat jelas, namun permasalahan keterlambatan, kerusakan, maupun kehilangan masih sering terjadi.

---

<sup>4</sup> Arif Santosa, tanpa tahun terbit, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Mahkota Kita, tanpa tempat terbit, h. 680.

<sup>5</sup> K. Martono dan Amad Sudiro, 2011, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No 1 Tahun 2009*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, h. 213.

Terbukti pada banyaknya pengaduan konsumen atas keterlambatan layanan jasa yang terjadi pada PT Pos Indonesia Region VIII Gianyar yang di dalamnya termasuk Kantor Pos Cabang Ubud pada tahun 2016 telah terjadi pengaduan mengenai keterlambatan sebanyak 121 pengaduan, di tahun 2017 terdapat 134 pengaduan, dan di sepanjang tahun 2018 sudah terjadi 91 pengaduan oleh konsumen mengenai layanan jasa PT Pos Indonesia yang mengalami keterlambatan.

Kantor Pos Ubud merupakan salah satu cabang dari PT Pos Indonesia untuk wilayah Gianyar khususnya regional VIII. Ubud merupakan daerah pariwisata yang sangat terkenal dikalangan wisatawan baik domestik maupun mancanegara, kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun terus meningkat, guna menunjang penggunaan jasa kiriman barang dan layanan keuangan PT Pos Indonesia cabang Ubud sangat berperan penting setiap harinya karena pengguna layanan jasanya tidak hanya warga masyarakat setempat tetapi para wisatawan tersebut juga menggunakan layanan jasa Pos Indonesia guna mengirim souvenir yang di belinya. Oleh karena hal tersebut perlu diketahui sejauh mana tanggung jawab PT Pos Indonesia terhadap layanan jasa yang dipergunakan konsumennya karena layanan jasanya tidak hanya sebatas di negara Indonesia saja namun sudah lintas antar negara. Konsumen secara harfiah berarti setiap orang yang menggunakan barang maupun jasa. Tujuan penggunaan barang maupun jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.<sup>6</sup> 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

---

<sup>6</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, h.3

permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen<sup>7</sup>. 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 dituntut oleh para konsumen yang merasa dirugikan, karena layanan yang di harapkan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan.

### **1.1 Masalah dan Tujuan Penelitian**

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah penyebab keterlambatan layanan pengiriman barang PT Pos Indonesia dan upaya pencegahan terhadap keterlambatan layanan pengiriman barang PT Pos Indonesia. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui penyebab terjadinya keterlambatan layanan pengiriman barang PT Pos Indonesia dan mengetahui upaya-upaya pencegahan terjadinya keterlambatan layanan pengiriman barang PT Pos Indonesia.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah cara-cara yang ditempuh untuk memahami objek yang menjadi sasaran penelitian guna mencari dan mendapatkan suatu kebenaran hukum. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah 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

---

<sup>7</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h.5

yang secara langsung ke lapangan guna mendapatkan kebenaran yang akurat.<sup>8</sup>

## **2.2 Hasil dan Pembahasan**

### **2.2.1 Sebab Dan Tanggungjawab Atas Keterlambatan Layanan Pengiriman Barang PT Pos Indonesia**

Dalam menjalankan kegiatan usahanya para pelaku usaha pasti pernah mengalami kendala-kendala atau permasalahan-permasalahan. Hal tersebut juga pernah dialami oleh PT Pos Indonesia yang bergerak pada pelayan publik yakni layanan jasa pengiriman barang dimana dalam melakukan kegiatan usahanya PT Pos Indonesia telah mengalami permasalahan yang berupa keterlambatan dalam layanan jasa yang dikerjakannya. Berikut merupakan sebab-sebab keterlambatan menurut Bapak Ngurah Alit, Kepala Kantor Pos Cabang Ubud, antara lain :

1. Kurangnya jumlah petugas, jumlah petugas pengirim barang tidak seimbang dengan peningkatan frekuensi dan kuantitas barang yang harus dikirimkan, sehingga menyebabkan keterlambatan pengiriman barang ke tempat tujuan.
2. Masa-masa ramai, dimana kesibukan yang terjadi dalam aktivitas melebihi biasanya. Ada waktu-waktu tertentu, dimana tiba saatnya pengiriman barang akan meningkat dengan drastis
3. Alamat tidak lengkap, hal ini kadang terjadi, dimana ada konsumen yang mencantumkan alamat yang kurang lengkap, atau justru salah menuliskan alamatnya
4. Nama yang tidak sesuai, ada kecenderungan beberapa konsumen dikenal dengan nama yang berbeda di tempat

---

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto, 2007, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta, h.51

tinggalnya yang dapat menyebabkan bingungnya petugas pengirim barang

5. Tidak mencantumkan nomor telepon, nomor telepon sangat penting untuk mengkonfirmasi pada penerima barang saat petugas pengiriman barang akan mendatangi lokasi.
6. *Force majeure* menurut kamus hukum adalah keadaan dimana seorang debitur terhalang untuk melaksanakan prestasinya, karena keadaan atau peristiwa tidak terduga pada saat dibuatnya kontrak, keadaan atau peristiwa tersebut tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada debitur.<sup>9</sup>kondisi atau sebab diluar kemampuan manusia misalnya karena cuaca, bencana alam, angin puting beliung, hujan badai, atau petir yang menyambar dan perang huru-hara, pergolakan sipil dan sejenisnya.

Oleh karena hal tersebut di atas diperlukan kehati-hatian dalam menganalisa siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Beberapa sumber hukum formal, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar (perjanjian baku), dalam hukum perdata memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar dan hak konsumen. Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan antara lain sebagai berikut:<sup>10</sup>

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip ini menyatakan, jika ada unsur kesalahan yang dilakukan oleh seseorang atau badan usaha maka orang

---

<sup>9</sup> Rachmat Trijono, 2016, *Kamus Hukum*, Pustaka Kemang, Jakarta, h.64

<sup>10</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta h.92



atau badan usaha tersebut baru dapat dimintakan pertanggungjawaban.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat/pelaku usaha selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Akan tetapi apabila tergugat dapat membuktikan ia tidak bersalah maka ia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian itu.

3. Prinsip praduga untuk tidak bertanggung jawab

Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip ini menyatakan, tergugat harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada atau tidaknya kesalahan yang di perbuat.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip ini oleh para pelaku usaha sering dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar/baku yang dibuatnya. Klausul tersebut memberikan arti bahwa para pelaku usaha diberikan Batasan tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen yang

dituangkan kedalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>11</sup>

Keterlambatan layanan jasa pengiriman barang yang disediakan oleh PT Pos Indonesia merupakan salah satu bentuk dari wanperstasi. Wanpersasi adalah suatu keadaan dimana pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, sehingga menimbulkan keharusan bagi pihak debitur untuk memberikan atau membayar ganti rugi. Wirjono Prodjodikoro mengatakan bahwa wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi didalam hukum perjanjian, berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian.<sup>12</sup>

Bentuk tanggung jawab dari PT Pos Indonesia adalah dengan memberikan ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. UUPK telah cukup mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha sekaligus penyedia layanan jasa yang dalam hal ini adalah PT. Pos Indonesia cabang Ubud atas terjadinya keterlambatan layanan pengiriman barang milik konsumen yang diakibatkan karena kelalaian dari pihak PT. Pos Indonesia cabang Ubud. Konsumen yang mengalami kerugian dapat mempergunakan hal tersebut sebagai dasar untuk menuntut hak-hak yang harus diperolehnya. Tanggung jawab PT Pos Indonesia dapat dikategorikan kedalam prinsip praduga untuk

---

<sup>11</sup> Adi Lesatari, Anak Agung, 2016, "*Perjanjian Baku Dalam Jual Beli Kredit Sepeda Motor Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*", Jurnal Megister Hukum Udayana Vol.5 No.2 Juli 2018, h.399

<sup>12</sup> Wirjono Prodjodikoro, 1986, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Bale, Bandung, h. 44

selalu bertanggung jawab dan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

Bentuk nyata tanggung jawab ganti rugi yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas keterlambatan dalam kiriman barang terjadi pada tahun 2017. Menurut Bapak Made Ari, Staf SDM Kantor Pos Gianyar kejadian tersebut terjadi pada tanggal 8 Desember Tahun 2017 atas nama I Kadek Edi yang beralamat di Jln Sri Wedari no 5 Ubud, Gianyar, Bali dengan barang berupa Coffee yang di kirim dari Bali ke Amerika. Dengan biaya kirim Rp. 783.424., -. Setelah melalui proses penyortiran dan pengemasan, barang langsung di kirim ke tempat tujuan pada tanggal 17 November 2017. Pada tanggal 2 Desember 2017 barang baru sampai di rumah penerima, hal ini dapat dinyatakan sudah terjadi keterlambatan. Barang yang dikirim oleh I Kadek Edi seharusnya sampai dalam jangka waktu maksimal 10 hari sesuai dengan jenis layanan yang pilih oleh I Kadek Edi. Pelaksanaan tanggung jawab PT Pos Indonesia atas terjadinya keterlambatan pengiriman barang yang di kirim ke tempat tujuan pada permasalahan di atas adalah PT Pos Indonesia mencoba menghubungi pihak penerima karena mendapatkan informasi bahwa barang yang diterima mengalami keterlambatan. Selanjutnya pihak pengirim atas nama I Kadek Edi mengajukan klaim atas keterlambatan sampainya barang di tempat tujuan. Menanggapi pernyataan tersebut pihak PT Pos Indonesia melakukan investigasi mengenai keterlambatan yang terjadi. Setelah dilakukan investigasi oleh pihak PT Pos Indonesia, maka akan dilakukan pembayaran ganti rugi berupa uang tunai. Berdasarkan dengan ketentuan kd. 43/dirratket/0216 Tentang Jaminan Ganti Rugi Kiriman Internasional Express Mail Service, Paket Internasional Dan Surat Tercatat Internasional, Pasal 11

yang mengatur bahwa kiriman yang mengalami keterlambatan 6 hari - 10 hari maka maksimal ganti ruginya adalah 20% X (dikali) biaya kirim. Dalam kasus ini keterlambatan pengiriman barang sampai di tempat tujuan yaitu mencapai 6 hari, sehingga pihak pengirim mendapatkan ganti rugi sebesar Rp. 156.684, -.

### **2.2.2 Upaya Pencegahan Terjadinya Keterlambatan Layanan Pengiriman Barang PT Pos Indonesia**

Dalam menjalankan kegiatannya PT Pos Indonesia sudah barang tentu melakukan pelayanan secara maksimal untuk kepuasan dari para konsumen atau pengguna jasanya. Menurut bapak Ngurah Alit, Kepala Kantor Pos Cabang Ubud, PT Pos Indonesia telah melakukan upaya-upaya mencegah timbulnya kerugian bagi konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang dengan menekankan kepada empat proses pola oprasional yang dikerjakan oleh para karyawan PT Pos Indonesia antara lain :

#### *1. Collecting*

Tahap *collecting* dilakukan pada loket tempat pertama yang didatangi oleh konsumen, karyawan/ petugas yang bekerja pada loket memastikan bahwa barang yang akan dikirim telah memenuhi SOP (Standar Oprasional Prosedur) ketentuan yang ditetapkan (untuk mengetahui jenis kiriman yang akan dilakukan oleh konsumen), kemudian Proses *Prohibited* dimana dihususkan untuk kiriman yang disertai izin atau dokumen resmi oleh pemerintah harus lengkap (exspor maupun impor), penulisan alamat dipastikan lengkap dan jelas disertakan kode pos dan nomor handphone yang dapat dihubungi baik pengirim maupun penerima, format penulisan juga dipastikan benar pada amplop kiriman dan dokumen kiriman, dan yang terakhir saat

melakukan input pada system data harus dipastikan sama agar meminimalisir terjadinya kesalahan pada proses selanjutnya.

## 2. *Processing*

Pada tahap *processing* disini ditekankan kepada karyawan/ petugas PT Pos Indonesia dalam mensortir atau memilah kiriman sesuai dengan tujuan baik dalam negeri atau luar negeri dan sesuai dengan jenis kiriman baik ekspres, kilat, maupun biasa.

## 3. *Transporting*

Pada tahap *transporting* karyawan dari PT Pos Indonesia dituntut untuk melakukan pengiriman sesuai dengan jadwal atau tepat waktu serta memastikan jumlah dari item atau barang yang akan di angkut.

## 4. *Delivery*

Pada tahap *delivery* karyawan dari PT Pos Indonesia diwajibkan untuk memperhatikan SWP (Standard Waktu Pengiriman) agar tidak terjadi kekacauan antara paket ekspres, kilat, maupun biasa. Meyakinkan setiap kiriman yang datang diantar pada kesempatan pertama dan tidak menunda-nunda. Setelah melakukan pengiriman para karyawan PT Pos Indonesia yang bertugas pada bagian delivery harus mengupdate mengenai status dari barang kiriman secara berkala sehingga konsumen dapat mengecek secara langsung keberadaan barang mereka pada website atau halaman resmi PT Pos Indonesia yakni ([www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id))

Hal diatas merupakan upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia dalam hal meminimalisir timbulnya kerugian baik dari

pihak konsumen maupun Pos Indonesia sendiri, dan untuk menjaga kepercayaan dari konsumen pengguna jasa layanan pos.

### **III. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan diatas maka dapat disimpulkan :

1. Penyebab terjadinya keterlambatan layanan pengiriman barang PT Pos Indonesia antara lain kurangnya jumlah petugas, masa-masa ramai, alamat tidak lengkap, nama yang tidak sesuai, tidak mencantumkan nomor yang dapat dihubungi, dan force majeure. Adapun bentuk tanggung jawab PT Pos Indonesia dalam melakukan kegiatan usahanya di bidang layanan jasa pengiriman barang terhadap konsumennya berupa pemberian ganti rugi.
2. Upaya pencegahan terhadap keterlambatan layanan pengiriman barang PT Pos Indonesia dimuali dengan 4 proses pola oprasional yakni collecting, prosessing, transporting, delivery serta mengawasi kinerja para pegawai secara ketat.

### **IV. DAFTAR PUSTAKA**

#### **A. Buku-Buku**

- Arif Santosa, tanpa tahun terbit, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Mahkota Kita, tanpa tempat terbit
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- K. Martono dan Amad Sudiro, 2011, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No 1 Tahun 2009*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta

Rachmat Trijono, 2016, *Kamus Hukum*, Pustaka Kemang, Jakarta  
R Djadtmiko, 1996, *Pengetahuan Hukum Perdata dan Hukum Dagang*, Angkasa, Bandung  
Soerjono Soekanto, 2007, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta  
Wirjono Prodjodikoro, 1986, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Bale, Bandung  
Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung

### **B. Jurnal Ilmiah**

Adi Lesatari, Anak Agung, 2016, “*Perjanjian Baku Dalam Jual Beli Kredit Sepeda Motor Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*”, *Jurnal Megister Hukum Udayana* Vol.5 No.2 Juli 2018  
Nira Relies Rianti, Komang Ayu, 2017, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”, *Jurnal Megister Hukum Udayana* Vol.6 No.4 Desember 2017,

### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42  
Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146