

Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Hilang, Rusak dan Tertukarnya Barang Di PT. Pos Indonesia Kota Tegal

Goods Delivery Company Responsibility Towards Consumer Losses Due To Loss, Damage and Exchange Of Goods At PT. Pos Indonesia, Tegal City

Nadhif Farkhan¹ dan Aryani Witasari²

¹ Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung
Email: nadhifhasan23@gmail.com

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung
Email: aryani@unissula.ac.id

ABSTRAK

Pengangkutan atau biasa juga disebut dengan transportasi, merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. Dalam penulisan penelitian hukum ini rumusan masalahnya adalah penyebab terjadinya hilang, rusak dan tertukarnya barang di pengiriman PT. Pos Indonesia Kota Tegal dan tanggung jawab perusahaan ekspedisi jika terjadi hilang, rusak dan tertukarnya barang di pengiriman di PT. Pos Indonesia Kota Tegal.

Dalam penulisan penelitian hukum ini penulis menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis yaitu penelitian dilakukan terhadap keadaan nyata masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta. Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, data primer terdiri hasil wawancara, data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

Berdasarkan penelitian ini tanggung jawab P.T Pos Indonesia Kota Tegal atas kehilangan, kerusakan barang jika disebabkan oleh P.T Pos Indonesia. P.T Pos Indonesia akan mengganti kehilangan atau kerusakan barang dengan uang sebesar maksimal 10 kali biaya atau ongkos kirim jika tidak menggunakan asuransi dan uang senilai Nilai Perlindungan Isi Kiriman jika menggunakan asuransi (tercantum di resi kiriman).

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pengangkutan, Pos Indonesia, Ganti Rugi

ABSTRACT

Transportation or commonly known as transportation, is a very important field of activity in the life of Indonesian society. Transportation is a reciprocal agreement between the carrier and the sender, in which the carrier binds himself to carry out the transportation of goods or people from one place to a certain destination safely, while the sender binds himself to pay the transportation money. In writing this legal research the formulation of the problem is the cause of the loss, damage and exchange of goods in the delivery of PT. Pos Indonesia, Tegal City and the responsibility of the shipping company in the event of loss, damage and exchange of goods in the delivery at PT. Pos Indonesia, Tegal City.

In writing this legal research the author uses a sociological juridical approach, namely research is carried out on the real situation of society with the intent and purpose of finding facts. Sources of data in this study are primary data and secondary data, primary data consists of interview results, secondary data consists of primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials.

Based on this research, the responsibility of P.T Pos Indonesia Tegal City for loss, damage to goods if caused by P.T Pos Indonesia. P.T Pos Indonesia will replace lost or damaged goods with a maximum of 10 times the cost or shipping cost if you do not use insurance and money equal to the Protection Value of the Contents of the Shipment if you use insurance (listed on the shipment receipt).

Keywords: Consumer Protection, Transport, Pos Indonesia and Compensation

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengangkutan atau biasa juga disebut dengan transportasi, merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan .

Pihak – pihak dalam perjanjian pengangkutan ialah pengangkut dan pengirim atau penerima. Adapun sifat perjanjian pengangkutan adalah timbal – balik, artinya kedua belah pihak, baik pengangkut maupun pengirim/penerima masing – masing mempunyai kewajiban sendiri – sendiri. Kewajiban pengangkut ialah : menyelenggarakan pengangkutan benda dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan kewajiban pengirim/penerima ialah membayar uang angkutan. Istilah “menyelenggarakan pengangkutan” berarti, bahwa pengangkutan itu dapat dilakukan sendiri oleh pengangkut atau dilakukan oleh orang lain atas perintahnya. Istilah “dengan selamat” mengandung arti, bila pengangkutan berjalan dengan “tidak selamat” itu menjadi tanggung jawab pengangkut. Keadaan “tidak selamat” ini hanya mempunyai dua arti, yaitu : bendanya ada, tetapi rusak sebagian atau seluruhnya. Bendanya tidak ada itu mungkin disebabkan karena terbakar,

tenggelam, sengaja dilempar ke laut, dicuri orang atau karena sebab lain. Jika benda itu rusak, baik sebagian atau seluruhnya, sedemikian rupa sehingga benda itu tidak bisa dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kewajiban pengirim ialah membayar uang angkutan sebagai kontra prestasi dari penyelenggaraan pengangkutan yang dilakukan oleh pengangkut. Di tempat tujuan, benda diterima oleh penerima, yang mungkin si pengirim sendiri atau orang lain.

Dalam perjanjian pengangkutan, kedudukan para pihak, yaitu pengirim/penerima dan pengangkut sama tinggi, tidak seperti dalam perjanjian perburuhan, di mana para pihak tidak sama tinggi, yakni majikan mempunyai kedudukan lebih tinggi daripada si buruh. Kedudukan subordinasi (*gesubordineerd*), sedangkan kedudukan para pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah kedudukan sama tinggi atau kedudukan koordinasi (*gecoördineerd*).

Sebelumnya perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang/ekspediter hanya ada PT Pos Indonesia, salah satu perusahaan milik negara. Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat – surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor – kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor Pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor Pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan. Tidak hanya melayani pengiriman surat, kantor pos juga melayani pengiriman barang .

Pelaksanaan pengiriman barang terkadang tidak selalu berjalan dengan baik dan lancar, misalkan barang yang telah disepakati oleh kedua belah pihak untuk dikirim ternyata barang tersebut hilang/rusak saat diperjalanan atau terjadi overload (penumpukan) pengiriman barang sehingga barang tersebut terlambat sampai ke tempat tujuan, jika terjadi hal tersebut dalam pengiriman barang, maka pihak PT. Pos Indonesia bertanggung jawab kepada konsumen. Konsumen berhak menuntut/meminta ganti kerugian yang ditimbulkan kepada pihak PT. Pos Indonesia. PT. Pos Indonesia dalam memberikan ganti rugi, perlu mengetahui terlebih dahulu apa yang menyebabkan barang tersebut hilang, rusak dan tertukarnya. Karena kiriman barang tersebut hilang, rusak dan tertukarnya mungkin akibat dari suatu perbuatan hukum atau karena peristiwa hukum. Oleh karena itu perlu adanya respon dari perusahaan ekspedisi untuk memenuhi hak konsumen agar tidak dirugikan dan terjadi keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha itu sendiri.

Namun mengenai tanggung jawab tersebut ada pembatasannya. Perusahaan ekspedisi bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi pada pengirim/penerima apabila kerugian akibat kehilangan, kerusakan atau tertukarnya barang yang dikirim

tersebut karena kelalaiannya, kecuali apabila kerugian tersebut timbul akibat beberapa hal sebagai berikut :

1. Keadaan yang memaksa (*overmacht*)
2. Kelalaian pengirim
3. Cacat benda itu sendiri

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh tentang tanggung jawab perusahaan ekspedisi jika terjadi hilang, rusak dan tertukarnya barang yang dikirim apakah sudah sesuai dengan Undang – Undang yang berlaku. Yang dituangkan dalam bentuk penelitian ini berjudul ”**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT HILANG, RUSAK DAN TERTUKARNYA BARANG DI PT. POS INDONESIA KOTA TEGAL**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka permasalahan yang akan penulis uraikan adalah :

1. Apa penyebab terjadinya hilang, rusak dan tertukarnya barang di pengiriman PT. Pos Indonesia Kota Tegal?
2. Bagaimana tanggung jawab perusahaan ekspedisi jika terjadi hilang, rusak dan tertukarnya barang di pengiriman di PT. Pos Indonesia Kota Tegal?

II. METODE PENELITIAN

A. Metode Pendekatan

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis sosiologis yaitu penelitian dilakukan terhadap keadaan nyata masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta.

B. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara detail mengenai Tanggung Jawab perusahaan ekspedisi/eskpeditur jika terjadi hilang, rusak dan tertukarnya barang di pengiriman PT. Pos Indonesia Kota Tegal.

C. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer dan data sekunder yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang didapat atau dikumpulkan oleh penulis dengan cara langsung dari sumbernya seperti wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Dengan cara mempelajari peraturan-peraturan dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

a. Bahan Hukum Primer

Penulisan hukum ini menggunakan peraturan-peraturan sebagai berikut:

- 1) Al – Qur'an dan Al Hadist
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 3) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- 4) Undang-Undang no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder ialah bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier ialah bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier tersebut adalah media internet.

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini ada beberapa teknik yang digunakan, yaitu :

1. Studi Kepustakaan

Untuk mendapatkan data sekunder penulis menggunakan studi kepustakaan, yaitu dengan cara membaca dan mengumpulkan literatur, buku, peraturan perundang – undangan, internet dan bahan pustaka lain yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Studi Lapangan

Penulis melakukan wawancara dengan cara mengajukan pertanyaan kepada Pegawai dari PT. Pos Indonesia Kota Tegal untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

E. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh disajikan secara deskriptif kemudian dianalisis kualitatif, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Data penelitian diklarifikasi sesuai dengan permasalahan penelitian
- b. Hasil klarifikasi data selanjutnya disistematiskan, dan
- c. Data yang telah disistematiskan kemudian dianalisis untuk dijadikan dasar dalam mengambil kesimpulan

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyebab terjadinya hilang, rusak dan tertukarnya barang di pengiriman PT. Pos Indonesia Kota Tegal

Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pengiriman surat dan barang. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan persero.

Berdiri pada tahun 1746, saham Pos Indonesia sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Saat ini Pos Indonesia tidak hanya melayani jasa pos dan kurir, tetapi juga jasa keuangan, ritel, dan properti, yang didukung oleh titik jaringan sebanyak lebih dari 4.000 kantor pos dan 28.000 Agen Pos yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Dalam suatu kegiatan pengiriman barang di PT. Pos Indonesia pasti ada saja hambatan yang ditemui, sehingga proses pengiriman barang akan mengalami kerugian. Kerugian tersebut akan berdampak kepada perusahaan pengirim barang maupun konsumen. Hambatan tersebut bisa saja seperti, kehilangan/keterlambatan dalam pengiriman barang, rusaknya barang di pengiriman atau tertukarnya barang di pengiriman dan sebagainya. Hambatan tersebut terjadi bukanlah secara tiba – tiba atau tanpa penyebab, pasti ada beberapa hal yang menyebabkan hambatan itu timbul. Lalu apa saja penyebab terjadinya hilang, rusak dan tertukarnya barang di pengiriman, berikut pemaparannya :

1. Penyebab Internal, seperti :
 - a. Kelalaian pihak perusahaan
Kelalaian dari pihak perusahaan ekspedisi bisa berupa salah penginputan atau memasukkan informasi barang kiriman tersebut.
 - b. Kecerobohan
Dan kecerobohan di sini adalah kecerobohan yang disebabkan oleh pihak perusahaan ekspedisi. Seperti barang kiriman terjatuh atau rusak saat pengiriman di jalan oleh kurir Pos Indonesia.
 - c. Kendaraan Mogok
Alat transportasi (truk, mobil dan motor) yang digunakan untuk pengiriman barang pasti bisa mengalami kerusakan berupa mogok di jalan, hal tersebut dapat menimbulkan keterlambatan proses pengiriman barang kiriman ke konsumen.
 - d. Mengalami kecelakaan
Alat transportasi pengiriman barang PT. Pos Indonesia mengalami musibah kecelakaan saat proses pengiriman barang.
2. Penyebab Eksternal, seperti
 - a. Bencana alam
Bencana alam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain berupa gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan dan tanah longsor.
 - b. Kelalaian Pengirim
Kelalaian yang timbul dari pihak pengirim seperti pengemasan tidak sesuai, maksudnya adalah barang yang akan dikirim adalah barang yang mudah pecah seperti barang pecah belah (kaca, keramik, patung dan lain sebagainya), tetapi dikemas tidak

sesuai aturan pengemasan barang mudah pecah (*packing* / kemasan kayu / *bubble wrap*).

3. Contoh kasus dan penyebabnya

Pernah terjadi kerusakan barang yang dialami oleh konsumen. Barang tersebut berupa raket bulu tangkis. Raket tersebut dikirimkan dari Pos Indonesia kota Tegal ke Pos Indonesia Kota Kendari. Saat raket tersebut sampai di Pos Indonesia Kota Kendari ternyata saat dibuka bungkusnya oleh konsumen sudah dalam kondisi patah, konsumen tersebut langsung mengajukan komplain ke bagian *Customer Service*. *Customer Service* membuat berita acara ke pimpinan Pos Indonesia Kota Kendari, setelah itu dilakukan investigasi dengan berkomunikasi ke Pos Indonesia Kota Tegal. Setelah dilakukan investigasi secara menyeluruh, ditemukan fakta bahwa kerusakan raket tersebut disebabkan oleh pengemasan yang kurang baik oleh pengirim (tidak dikemas menggunakan kayu). Sehingga hal tersebut bukan menjadi tanggung jawab Pos Indonesia dan tidak dilanjutkan proses klaimnya.

Selain kerusakan, pengiriman barang juga mengalami keterlambatan disebabkan karena kendaraan mogok/bermasalah ataupun kurir belum mengetahui alamat penerima, saat kendaraan yang dipakai oleh kurir mengalami mogok/bermasalah ataupun kurir belum mengetahui alamat penerima saat proses pengiriman barang sehingga pengiriman tersebut menjadi terlambat. Tetapi hal tersebut tidak menyebabkan hilang / rusak barang kiriman. Walaupun sampai mengalami keterlambatan tetapi hal tersebut tidak menyebabkan konsumen komplain/menuntut PT. Pos Indonesia dengan keterlambatan proses kiriman tersebut, karena keterlambatan yang terjadi adalah belum diterimanya barang kiriman oleh penerima pada 1 hari setelah barang kiriman tersebut sampai di bagian terima kota tujuan karena kurir belum mengetahui alamat penerima/penerima tidak ada di tempat tujuan. Sehingga konsumen memaklumi hal tersebut.

Sebelum mengirimkan barang, ada kewajiban pengirim (konsumen) untuk memenuhi dan mematuhi syarat dan ketentuan mengenai pengiriman barang di Pos Indonesia. Kewajiban pengirim (konsumen) menurut peraturan pengiriman barang Pos Indonesia adalah mengisi formulir pengiriman yang sesuai dengan layanan yang diinginkan secara lengkap dan membayar jasa pengiriman barang oleh PT. Pos Indonesia. Sedangkan kewajiban konsumen menurut Pasal 5 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut.

Kewajiban konsumen adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dan berikut ini adalah syarat dan ketentuan berat, ukuran barang kiriman sesuai peraturan pengiriman barang di Pos Indonesia :

- a. Pos Kilat Khusus

Pos Kilat Khusus merupakan layanan milik Pos Indonesia untuk pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Layanan ini dapat menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirimkan paket, dokumen, surat serta barang dagangan online.

- 1) Maksimal berat kiriman yang dapat diterima adalah 30 kg;
PT. Pos Indonesia menerima pengiriman barang dengan berat maksimal sampai dengan 30 kg.
- 2) Maksimal ukuran yang ditetapkan baik kiriman yang berbentuk kotak, gulungan panjang maupun yang tidak beraturan adalah sebagai berikut : $2(\text{lebar} + \text{tinggi}) \leq 400$ cm, dengan dimensi terpanjang maksimal 150 cm.
- 3) Besar tarif ditentukan dengan cara sebagai berikut :
 - (a) Menggunakan berat aktual kiriman;
Berat aktual adalah berat yang didapat dari hasil perhitungan dengan menggunakan neraca ukur atau lazim disebut dengan timbangan. Barang kiriman ditimbang terlebih dahulu menggunakan timbangan, maka akan didapatkan berapa berat barang tersebut.
 - (b) Menggunakan hitungan volumetrik untuk kotak atau gulungan yang dikonversikan menjadi berat dengan rumusan ($\text{panjang} \times \text{lebar} \times \text{tinggi} \times 1 \text{ kg}$) : Rp. 6.000.
- 4) Penyerahan kiriman dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggan, yaitu :
 - (a) Kiriman diantar ke alamat penerima.
Konsumen dapat meminta PT. Pos Indonesia untuk mengirimkan paket sampai ke rumahnya.
 - (b) Kiriman bisa diambil di Kantor Pos tujuan.
Konsumen dapat mengambil paket langsung di kantor Pos Indonesia kota tujuan. Konsumen dapat mengambil paket secara langsung dengan menunjukkan identitas penerima paket itu sendiri, jika pengambilan paket secara langsung diwakilkan oleh orang lain maka orang tersebut harus dapat menunjukkan surat kuasa.
- 5) Standar Waktu Penyerahan (SWP) H+2 sampai dengan H+7 hari.

b. Pos Jumbo Ekonomi

Pos Jumbo Ekonomi merupakan layanan milik Pos Indonesia dengan tarif tingkat berat pertama dimulai dari 3 Kg dan setiap satu Kilogram berikutnya sampai dengan tingkat berat 30 Kg.

- 1) Maksimal berat kiriman yang dapat diterima adalah 30 kg;
PT. Pos Indonesia menerima pengiriman barang dengan berat maksimal sampai dengan 30 kg.
- 2) Maksimal ukuran yang ditetapkan baik kiriman yang berbentuk kotak, gulungan panjang maupun yang tidak beraturan adalah sebagai berikut : $2(\text{lebar} + \text{tinggi}) \leq 400$ cm, dengan dimensi terpanjang maksimal 150 cm;
- 3) Besar tarif ditentukan dengan cara sebagai berikut :
 - (a) Menggunakan berat aktual kiriman;
Berat aktual adalah berat yang didapat dari hasil perhitungan dengan menggunakan neraca ukur atau lazim disebut dengan timbangan. Barang kiriman

ditimbang terlebih dahulu menggunakan timbangan, maka akan didapatkan berapa berat barang tersebut.

- (b) Menggunakan hitungan volumetrik untuk kotak atau gulungan yang dikonversikan menjadi berat dengan rumusan (panjang x lebar x tinggi x 1 kg) : Rp. 6.000
- 4) Penyerahan kiriman dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggan/konsumen, yaitu :
- (a) Kiriman diantar ke alamat penerima.
Konsumen dapat meminta PT. Pos Indonesia untuk mengirimkan paket sampai ke rumahnya.
- (b) Kiriman bisa diambil di Kantor Pos tujuan.
Konsumen dapat mengambil paket langsung di kantor Pos Indonesia kota tujuan. Konsumen dapat mengambil paket secara langsung dengan menunjukkan identitas penerima paket itu sendiri, jika pengambilan paket secara langsung diwakilkan oleh orang lain maka orang tersebut harus dapat menunjukkan surat kuasa.
- 5) Standar Waktu Penyerahan (SWP) adalah maksimal H+14.
- c. Pos Express
- Pos Express merupakan layanan PREMIUM milik Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh kota Propinsi wilayah Indonesia. Layanan ini dapat menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim paket, dokumen, surat serta barang dagangan online.
- 1) Maksimal berat kiriman yang dapat diterima adalah 30 kg;
PT. Pos Indonesia menerima pengiriman barang dengan berat maksimal sampai dengan 30 kg.
- 2) Maksimal ukuran yang ditetapkan baik kiriman yang berbentuk kotak, gulungan panjang maupun yang tidak beraturan adalah sebagai berikut : $2(\text{lebar} + \text{tinggi}) \leq 400$ cm, dengan dimensi terpanjang maksimal 150 cm.
- 3) Besar tarif ditentukan dengan cara sebagai berikut :
- (a) Menggunakan berat aktual kiriman;
Berat aktual adalah berat yang didapat dari hasil perhitungan dengan menggunakan neraca ukur atau lazim disebut dengan timbangan. Barang kiriman ditimbang terlebih dahulu menggunakan timbangan, maka akan didapatkan berapa berat barang tersebut.
- (b) Menggunakan hitungan volumetrik untuk kotak atau gulungan yang dikonversikan menjadi berat dengan rumusan (panjang x lebar x tinggi x 1 kg) : Rp 6.000.
- 4) Penyerahan kiriman dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggan, yaitu :
- (a) Kiriman diantar ke alamat penerima;
Konsumen dapat meminta PT. Pos Indonesia untuk mengirimkan paket sampai ke rumahnya.
- (b) Kiriman bisa diambil di Kantor Pos tujuan.
Konsumen dapat mengambil paket langsung di kantor Pos Indonesia kota tujuan. Konsumen dapat mengambil paket secara langsung dengan menunjukkan

identitas penerima paket itu sendiri, jika pengambilan paket secara langsung diwakilkan oleh orang lain maka orang tersebut harus dapat menunjukkan surat kuasa.

5) Standar Waktu Penyerahan (SWP) adalah H+1 hari.

e. Ketentuan barang yang dilarang untuk dikirim

Ada beberapa barang yang dilarang atau ditolak untuk dikirimkan oleh pihak Pos Indonesia. Pelarangan tersebut disebabkan oleh barang itu sendiri, barang yang ditolak adalah barang yang berpotensi membahayakan proses pengiriman (mudah meledak / bahan kimia berbahaya) dan barang yang dilarang oleh hukum.

Kiriman yang membahayakan kesehatan dan keselamatan jiwa pegawai pos, tenaga kontrak karya atau orang lain yang ditetapkan oleh PT Pos Indonesia (Persero) untuk bekerja di dalam kegiatan mengumpulkan, mengolah dan mengangkut kiriman juga dilarang.

Berikut adalah barang – barang yang dilarang dikirim atau ditolak oleh Pos Indonesia menurut peraturan Pos Indonesia dan menurut Pasal 32 Undang – Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos :

a. Binatang.

b. Barang yang dapat mengganggu keamanan dan stabilitas negara.

c. Bahan-bahan yang dikategorikan sebagai psikotropika, narkotika, morphin, ganja, heroin dan zat lainnya yang dikategorikan NAZA (Narkotika dan Zat Adiktif).

Narkotika adalah zat atau obat baik yang bersifat alamiah, sintetis, maupun semi sintetis yang menimbulkan efek penurunan kesadaran, halusinasi, serta daya rangsang.

Ganja (*cannabis sativa*) merupakan tumbuhan penghasil serat. Lebih dikenal karena bijinya mengandung tetrahidrokanabinol (THC), zat narkotika yang membuat pemakainya mengalami euphoria (rasa senang yang berkepanjangan tanpa sebab). Tanaman semusim ini tingginya dapat mencapai dua meter. Berdaun menjari dengan bunga jantan dan betina ada di tanaman berbeda. Ganja hanya tumbuh di pegunungan tropis dengan elevasi di atas 1.000 meter di atas permukaan air laut.

Ada tiga jenis ganja, yaitu *cannabis sativa*, *cannabis indica*, dan *cannabis ruderalis*. Ketiga jenis ganja ini memiliki kandungan THC berbeda-beda.

Jenis *cannabis indica* mengandung THC paling banyak, disusul *cannabis sativa*, dan *cannabis ruderalis*. Karena kandungan THC inilah, maka setiap orang menyalahgunakan ganja terkena efek psikoaktif yang membahayakan.

Sedemikian berbahayanya unsur THC itu membuat pemakainya mengalami intoksikasi (keracunan) secara fisik, jantung berdebar, denyut bertambah cepat 50 persen. Bola mata memerah karena pelebaran pembuluh darah kapiler, mulut kering akibat THC mengganggu system syaraf otonom yang mengendalikan kelenjar air liur.

Secara psikis, ganja menyebabkan dampak cukup berbahaya seperti timbulnya rasa khawatir selama 10-30 menit, timbulnya perasaan tertekan dan takut mati, gelisah, bersikap hiperaktif. Pemakai ganja juga mengalami halusinasi, rasa gembira berlebihan, merasa curiga, mengalami sinestesia dan mengantuk, lalu tertidur nyenyak tanpa mimpi setelah mengalami halusinasi penglihatan selama dua jam.

Pengguna ganja dalam dosis rendah akan mengalami hilaritas (berbuat gaduh), mengalami *oquacious euphoria* (terbahak-bahak tanpa henti), mengalami perubahan persepsi ruang dan waktu. Kemudian, berkurangnya kemampuan koordinasi, pertimbangan, dan daya ingat, mengalami peningkatan kepekaan visual dan pendengaran (tapi lebih ke arah halusinasi), mengalami radang pada saluran pernafasan dan paru-paru.

Pada penyalahgunaan ganja dengan dosis tinggi, berdampak pada ilusi delusi (terlalu menekankan pada keyakinan yang tidak nyata), depresi, kebingungan, mengalami alienasi, dan halusinasi disertai gejala psikotik seperti rasa ketakutan. Bahaya penyalahgunaan ganja secara teratur dan berkepanjangan akan berakibat fatal berupa radang paru-paru, iritasi dan pembengkakan saluran nafas. Lalu kerusakan aliran darah koroner dan berisiko menimbulkan serangan nyeri dada, terkena kanker, menurunnya daya tahan tubuh sehingga mudah terserang penyakit, serta menurunnya kadar hormon pertumbuhan seperti tiroksin.

Gangguan psikis berakibat menurunnya kemampuan berpikir, membaca, berbicara, berhitung dan bergaul. Kecenderungan menghindari kesulitan dan menganggap ringan masalah, tidak memikirkan masa depan dan tidak memiliki semangat juang.

Sementara menurut Undang – Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika Pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa narkotika merupakan zat buatan atau pun yang berasal dari tanaman yang memberikan efek halusinasi, menurunnya kesadaran, serta menyebabkan kecanduan. Obat – obatan tersebut dapat menimbulkan kecanduan jika pemakaiannya berlebihan. Pemanfaatan dari zat – zat itu adalah sebagai obat penghilang nyeri serta memberikan ketenangan. Penyalahgunaannya bisa terkena sanksi hukum.

d. Bahan – bahan yang dapat dikategorikan sebagai bahan mudah terbakar, mudah meledak.

Benda – benda yang mudah terbakar, seperti bensin, solar, minyak tanah dan lain sebagainya. Pengertian bahan peledak menurut Pasal 1 ayat 1 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 125 Tahun 1999 tentang Bahan Peledak “Dalam Keputusan Presiden ini yang dimaksud dengan bahan peledak adalah bahan atau zat yang berbentuk padat, cair, gas atau campurannya, yang apabila dikenai suatu aksi berupa panas, benturan atau gesekan akan berubah secara kimiawi menjadi zat – zat lain yang sebagian besar atau seluruhnya berbentuk gas, dan perubahan tersebut berlangsung dalam waktu yang sangat singkat, disertai efek dan tekanan yang sangat tinggi.”

e. Barang-barang yang dapat dikategorikan melanggar kesusilaan, berupa buku – buku, majalah, film porno dan barang lainnya.

f. Barang – barang yang mudah rusak dan dapat mencemari lingkungan.

g. Informasi yang dikategorikan dapat menimbulkan perselisihan akibat perbedaan suku, ras dan agama.

h. Barang yang menurut perundang – undangan yang berlaku tidak dapat diedarkan di Negara Republik Indonesia.

Jika barang sudah memenuhi kriteria, dalam arti bukan merupakan barang yang dilarang untuk dikirim. Maka pihak pengirim/konsumen bisa mengirimkan barang tersebut melalui Pos Indonesia.

Dalam melaksanakan pengiriman barang Pos Indonesia memiliki suatu prosedur pengiriman barang, agar proses pengiriman barang menjadi teratur, tertib dan mudah. Berikut prosedur pengiriman barang di Pos Indonesia Kota Tegal (Berlaku juga di seluruh Pos Indonesia) :

1. Pelanggan/konsumen datang ke Kantor Pos Indonesia terdekat dengan membawa barang yang akan dikirimkan. Pastikan barang yang akan dikirim telah dikemas sebaik dan seaman mungkin, untuk mengurangi risiko kerusakan barang kiriman yang akan timbul dalam proses pengiriman.
2. Sesampainya di Kantor Pos Indonesia konsumen/pengirim menyerahkan barang ke loket kiriman untuk kemudian mengisi formulir pengiriman dan membayar biaya pengiriman tersebut (Pernyataan tertulis konsumen/pengirim tentang isi kiriman pada Formulir pengiriman, harus sama dengan isi kiriman sebenarnya. Bila tidak sesuai, maka konsumen/pengirim bertanggung jawab sepenuhnya atas segala dampak yang timbul akibat pelanggaran hukum yang dilakukannya). Barang tersebut akan dicek oleh petugas Pos Indonesia apakah sudah sesuai ketentuan yang berlaku atau tidak. Yang dimaksud dengan sesuai ketentuan yang berlaku adalah barang yang akan dikirimkan berupa barang yang tidak melanggar Syarat dan Ketentuan Pengiriman Pos Indonesia seperti halnya : benda tajam (pisau, parang, celurit dsb.), NAZA (Narkotika dan Zat Adiktif), bahan – bahan yang dapat dikategorikan sebagai bahan mudah terbakar, mudah meledak dan lain sebagainya.
3. Setelah barang selesai dicek petugas Pos Indonesia dan dinyatakan diperbolehkan untuk dikirimkan, maka petugas Pos Indonesia akan menyerahkan barang ke bagian kirim untuk dikemas. Jika barang yang dicek tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku seperti yang dijelaskan pada *point* 2 maka barang tersebut akan ditolak dan dikembalikan oleh petugas Pos Indonesia kepada si pengirim. Setiap pengirim berhak mendapatkan bukti pengiriman berupa resi atau struk pengiriman.
4. Setelah dikemas barang tersebut mulai dikirimkan/diantarkan ke bagian terima kota tujuan. Pada tahap ini Pos Indonesia menggunakan armada berukuran besar (truk) untuk mengirimkan barang dalam jumlah banyak. 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).
5. Sedangkan dari bagian terima kota tujuan barang akan diserahkan ke bagian penyortiran Kantor Pos Indonesia kota tujuan untuk disortir sesuai daerah (kecamatan) penerima.
6. Ketika sudah selesai disortir di Kantor Pos Indonesia kota tujuan maka barang tersebut diserahkan ke kurir untuk mulai dikirimkan/diantarkan ke alamat konsumen penerima.

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

B. Tanggung jawab perusahaan ekspedisi jika terjadi hilang, rusak dan tertukarnya barang di pengiriman di PT. Pos Indonesia Kota Tegal

Pada dasarnya semua 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/kerugian yang timbul akibat suatu hal. Pemberian ganti rugi oleh 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 :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan / atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan / atau jasa yang berlaku;
5. 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;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian apabila barang dan / atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kerugian tersebut bisa jadi disebabkan oleh kurir perusahaan ekspedisi yang lalai dalam memproses barang kiriman atau hal – hal di luar kendali perusahaan ekspedisi. Seperti kecelakaan, kendaraan bermasalah, bencana alam, kebakaran dan lain sebagainya.

Jika dalam proses pengiriman barang terjadi hal – hal seperti yang penulis sebutkan di atas, maka hal tersebut menjadi tanggung jawab perusahaan ekspedisi seperti yang tercantum di dalam Pasal 91 KUHD menyatakan sebagai berikut : Para pengangkut dan juragan kapal harus bertanggung jawab atas semua kerusakan yang terjadi pada barang-barang dagangan atau barang-barang yang telah diterima untuk diangkut, kecuali hal itu disebabkan oleh cacat barang itu sendiri, atau oleh keadaan di luar kekuasaan mereka atau oleh kesalahan atau kelalaian pengirim atau ekspediter sendiri.

Dan kewajiban pengangkut ialah menyelenggarakan pengangkutan barang mulai dari tempat pemuatan sampai tempat tujuan dengan selamat. Kalau tidak selamat, menjadi tanggung jawab pengangkut. Bila penyelenggaraan pengangkutan tidak selamat, akan terjadi dua hal, yaitu barangnya sampai di tempat tujuan tidak ada (musnah) atau ada, tetapi rusak, sebagian atau seluruhnya. Barang tidak ada, mungkin disebabkan karena terbakar, tenggelam, dicuri orang, dibuang di laut dan lain – lain. Barang rusak sebagian atau seluruhnya, meskipun barangnya ada, tetapi tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Kalau barang muatan tidak ada atau ada, tetapi rusak, menjadi tanggung jawab pengangkut, artinya pengangkut harus membayar ganti kerugian terhadap barang yang musnah atau rusak tersebut, kecuali kalau kerugian itu timbul dari 4 macam sebab sebagai tersebut di bawah ini, yaitu :

1. Keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*);
2. Cacat pada benda itu sendiri;
3. Kesalahan atau kelalaian si pengirim atau si ekspediter (Pasal 91 KUHD);
4. Keterlambatan datangnya benda di tempat tujuan, yang disebabkan karena keadaan memaksa (Pasal 92 KUHD); dalam hal ini benda tidak rusak atau musnah.

Tanggung jawab di sini dalam bentuk perikatan yang mewajibkan penanggung jawab untuk mengganti kerugian kepada pihak ketiga, bilai terjadi kerugian yang disebabkan karena sebab – sebab yang menjadi tanggung jawab pengangkut, yang disebut oleh undang – undang.

Pihak PT. Pos Indonesia Kota Tegal pun pasti pernah mengalami hal – hal yang seperti disebutkan di atas (yang menyebabkan kerugian), dan konsumen dapat mengajukan klaim atas kerusakan yang timbul pada barang kirimannya. Dan jika barang hilang atau rusak saat proses pengiriman oleh kurir PT. Pos Indonesia maka merupakan tanggung jawab penuh kurir PT. Pos Indonesia. Hal ini sudah menjadi kewajiban bagi PT. Pos Indonesia untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami oleh pengirim atau penerima barang tersebut. Di mana kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian atau kecerobohan perusahaan ekspedisi dalam melakukan pengiriman barang. Ada baiknya sebelum menuntut akan hak – hak konsumen kepada perusahaan ekspedisi atau pelaku usaha, konsumen harus memerhatikan kewajiban – kewajiban yang harus dilakukan oleh konsumen kepada perusahaan ekspedisi atau pelaku usaha sesuai dengan Pasal 5 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan / atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan / atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Selain ketentuan yang tercantum dalam Pasal 5 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atas, di dalam Pasal 19 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan ketentuan tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini perusahaan ekspedisi sebagai berikut :

1. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan / atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan / atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan / atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan / atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Menurut Pasal 28 Undang – Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos juga menjelaskan bahwa Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi :

1. Kehilangan kiriman;
Kehilangan tersebut terjadi di wilayah kantor Pos Indonesia maupun saat proses pengiriman oleh kurir PT. Pos Indonesia.
2. Kerusakan isi paket;
Jika isi paket mengalami kerusakan saat proses pengiriman maka pengguna layanan bisa mendapatkan ganti rugi atas kerusakan isi paket tersebut. Jika kerusakan terjadi karena kesalahan dalam pengemasan yang dilakukan oleh pengirim maka PT. Pos Indonesia tidak bertanggungjawab atas kerusakan tersebut. Maksudnya adalah kerusakan tersebut disebabkan oleh cara pengemasan yang tidak layak yang dilakukan oleh pengirim barang. Semisal barang pecah belah yang seharusnya dibungkus/dikemas dengan menggunakan *packing* kayu atau *packing* lain yang kuat agar tidak menimbulkan kerusakan.
3. Keterlambatan kiriman; atau
4. Ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.
Yang dimaksud dengan ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima adalah pelanggan/konsumen mendapatkan barang yang tidak sesuai atau tertukarnya barang kiriman.

Jika kewajiban – kewajiban di atas telah dilakukan maka pihak konsumen dapat menuntut hak – haknya yang telah dirugikan oleh pelaku usaha atau perusahaan ekspedisi. Proses pengajuan klaim ganti rugi di PT. Pos Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Konsumen datang ke kantor Pos terdekat dengan membawa resi/bukti kiriman asli. Resi/bukti ini berguna sebagai alat bukti bahwa konsumen tersebut benar – benar pemilik barang kiriman yang diajukan klaimnya.
2. Konsumen menemui bagian *Customer Service* untuk mengisi formulir pengaduan dan pengajuan ganti rugi. (Pengaduan atas keterlambatan dan kerusakan paket pos dilakukan maksimal 2 (hari) setelah kiriman diterima. Klaim ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan Paketpos paling lambat 7 (tujuh hari) setelah pengaduan diterima. Dan formulir pengajuan ganti rugi dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal pengaduan dilakukan). Jika lebih dari waktu yang ditentukan maka klaim/tuntutan tidak bisa dilakukan.
3. Formulir harus diisi secara lengkap sesuai dengan petunjuk yang ada pada formulir dengan disertai lampiran fotokopi identitas diri pengadu (SIM/KTP/Paspor).
4. Selanjutnya berita acara akan dibuat oleh *Customer Service* lalu pengajuan ganti rugi akan diproses lebih lanjut dan di investigasi oleh PT. Pos Indonesia. Jika dalam proses investigasi kerusakan atau kehilangan barang disebabkan oleh Pos Indonesia, maka konsumen berhak mendapatkan pembayaran ganti rugi. Tetapi jika kerusakan atau

kehilangan barang tidak disebabkan oleh Pos Indonesia, maka Pos Indonesia tidak bertanggungjawab atas kejadian tersebut.

5. Pembayaran ganti rugi akan dibayarkan oleh PT. Pos Indonesia paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal diajukannya pengajuan ganti rugi.

Besaran nilai ganti rugi yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia kepada konsumennya jika terjadi hilang, rusak dan tertukarnya barang adalah berupa uang senilai Nilai Perlindungan Isi Kiriman jika menggunakan asuransi (tercantum di resi kiriman) atau 10 kali ongkos/biaya kirim jika tidak menggunakan asuransi. Pemberian ganti rugi tersebut sudah sesuai dengan Pasal 28 Undang – Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Namun di Pasal tersebut memang hanya menjelaskan tentang hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi jika terjadi kerusakan, kehilangan dan tertukarnya barang. Dan hal tersebut juga sudah sesuai dengan Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Tetapi 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 oleh :

1. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan unsur kesengajaan oleh pengirim.
2. Pelanggaran terhadap aturan Dangerous Goods, Prohibited Items dan Restricted Items.
3. Isi kiriman yang tidak sesuai dengan pernyataan tertulis pada Bukti / Formulir Pengiriman.
4. Semua risiko teknis yang terjadi selama dalam pengangkutan, yang menyebabkan barang yang dikirim tidak berfungsi atau berubah fungsinya baik yang menyangkut mesin atau sejenisnya maupun barang-barang elektronik seperti halnya : handphone, kamera, radio/tape dan lain-lain yang sejenis.
5. Kerugian atau kerusakan sebagai akibat oksidasi, kontaminasi polusi dan reaksi nuklir.
6. Kerugian atau kerusakan akibat force majeure seperti : bencana alam, kebakaran, perang, huru-hara, aksi melawan pemerintah, pemberontakan, perebutan kekuasaan atau penyitaan oleh penguasa setempat.
7. Kerugian tidak langsung atau keuntungan yang tidak jadi diperoleh, yang disebabkan oleh kekeliruan dalam penyelenggaraan pos (Pasal 31 Undang – Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos).

Dalam praktiknya pihak PT. Pos Indonesia Kota Tegal tunduk pada Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk mewujudkan tujuan dari perlindungan konsumen seperti yang tercantum dalam Pasal 3 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan / atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak – haknya sebagai konsumen;

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

Meningkatkan kualitas barang dan / atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan / atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut ini :

1. Dalam proses pengiriman barang yang dilakukan di P.T Pos Indonesia Kota Tegal pasti ada saja hambatan yang ditemui, sehingga proses pengiriman barang akan mengalami kerugian. Kerugian tersebut akan berdampak kepada perusahaan pengirim barang maupun konsumen. Hambatan tersebut bisa saja seperti, kehilangan/keterlambatan dalam pengiriman barang, rusaknya barang di pengiriman atau tertukarnya barang di pengiriman dan sebagainya. Hal tersebut bisa disebabkan oleh penyebab internal seperti kelalaian dan kecerobohan pegawai kantor pos, alat transportasi Pos Indonesia mengalami gangguan/kecelakaan dan penyebab eksternal seperti bencana alam, kelalaian pengirim / konsumen.

Pos Indonesia juga memiliki suatu syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh konsumen. Agar proses pengiriman barang dapat dilaksanakan dengan lancar. Juga terdapat larangan untuk mengirimkan barang tertentu, seperti narkotika, hewan, barang yang mudah terbakar dan barang lainnya yang dilarang oleh hukum dan berpotensi membahayakan atau mengganggu proses pengiriman barang di Pos Indonesia Kota Tegal.

Jika salah satu syarat dan ketentuan ada yang tidak dipenuhi maka petugas Pos Indonesia Kota Tegal akan menolak untuk mengirimkan barang tersebut.

2. Tanggung jawab P.T Pos Indonesia atas kehilangan, kerusakan dan tertukarnya barang jika disebabkan oleh P.T Pos Indonesia. P.T Pos Indonesia akan mengganti kerusakan atau kehilangan barang sebesar maksimal 10 kali biaya atau ongkos kirim barang tersebut. Tetapi P.T Pos Indonesia tidak akan memberikan ganti rugi jika kerusakan atau kehilangan barang disebabkan oleh hal yang di luar kuasa pihak Pos Indonesia (*Force Majeure / Overmacht*) atau disebabkan karena kelalaian pengemasan oleh pengirim. Besaran nilai ganti rugi yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia kepada konsumennya jika terjadi hilang, rusak dan tertukarnya barang adalah berupa uang senilai Nilai Perlindungan Isi Kiriman jika menggunakan asuransi (tercantum di resi kiriman) atau 10 kali ongkos/biaya kirim jika tidak menggunakan asuransi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, maka penulis menyarankan :

1. Sebelum konsumen mengirimkan barang atau ingin menggunakan jasa P.T Pos Indonesia sebaiknya baca dan pahami dulu syarat, ketentuan dan larangan pengiriman barang yang dikeluarkan oleh Pos Indonesia. Agar tidak terjadi suatu hal yang merugikan bagi kedua belah pihak. Dan sebaiknya pahami juga kewajiban – kewajiban sebagai konsumen maupun pelaku usaha. Dan pastikan juga barang kiriman sudah dikemas secara baik oleh pengirim.
2. Alangkah baiknya P.T Pos Indonesia memberikan ganti rugi terhadap kerusakan handphone, kamera, radio/tape dan lain-lain yang sejenis yang tidak berfungsi atau berubah fungsinya (Syarat dan ketentuan layanan PT Pos Indonesia) kecuali jika kerusakan tersebut disebabkan oleh hal yang di luar kuasa pihak Pos Indonesia (*Force Majeure / Overmacht*).

Ucapan Terimakasih

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah S.W.T atas rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan artikel ini dengan judul **Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Hilang, Rusak Dan Tertukarnya Barang Di Pt. Pos Indonesia Kota Tegal.** Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan para pihak oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan motivasi pada penulis dan Bapak Dr.Hj.Aryani Witasari S.H., M.Hum. yang selalu memberikan arahan kepada penulis selama pembuatan skripsi dan artikel ini.

Daftar Pustaka

Al – Qur’an

Buku

- Ahmad, Mahdi Rizqullah, *Biografi Rasulullah, Sebuah studi Analisis Berdasarkan Sumber – Sumber Autentik*, Qisthi Press, Jakarta, 2009
- Barkatulah, Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Banjarmasin, 2008
- Atsar Abdul, Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama), Yogyakarta, 2019
- Kusumaatmadja, Mochtar, *Hukum Bisnis*, Universitas Padjajaran, Bandung, 1973
- Maharani, Agustina, *Mengenal Bencana Alam dan Fenomena Alam*, Istana Media, Yogyakarta, 2017
- Nasution, Az., *Konsumen dan Hukum*, Sinar Harapan, Jakarta, 1995
- Permana, Sudaryat, *Bikin Perusahaan Itu Gampang*, MedPress Digital, Bandung, 2012

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

3 Cetakan II, Djambatan, Jakarta, 1984

Rasyid, Abdul Saliman dkk., *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Kencana, Jakarta, 2005

Sadi Is, Muhamad, *Hukum Perusahaan di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2016

Setiawan, Widagdo, *Kamus Hukum*, PT. Prestasi Pustaka, Jakarta, 2012

Yahya, Mukhtar dan Fatchurrahman, *Dasar – Dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, Al – Ma’arif, Bandung, 1986

Yodo, Sutarman dan Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015

Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013

Peraturan Perundang – Undangan

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

Kitab Undang – Undang Hukum Dagang

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang – Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika

Undang – Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 125 Tahun 1999 tentang Bahan Peledak

Jurnal

Lumba, Hermawan, Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Edisi Januari – April 2014

Yusri, M., *Jurnal Kajian Undang – Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam*, UIN Ar Raniry, Aceh, 2009

Internet

<https://basarta.co.id/jasa-ekspedisi-penggerak-pertumbuhan-e-commerce-di-indonesia/>

<https://www.posindonesia.co.id/id/content/12>

<https://www.posindonesia.co.id/id/content/syarat-dan-ketentuan-layanan>

<https://www.kompasiana.com/nopalmtq/5529e68b6ea8342572552d24/mengenal-arti-kata-tanggung-jawab>

<https://cargonesia.co.id/pengertian-ekspedisi-dan-berbagai-penjelasmnya/>

<https://lektur.id/arti-kerugian/>

<https://kbbi.web.id/pengiriman>

<https://kbbi.web.id/barang>

<https://irmadevita.com/2012/klausula-baku-vs-perlindungan-terhadap-konsumen/>

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen

<https://www.posindonesia.co.id/id/content/33>

https://dedihumas.bnn.go.id/read_/section/artikel/2012/04/02/354/ulasan-tentang-ganja

<https://bnn.go.id/pengertian-narkoba-dan-bahaya-narkoba-bagi-kesehatan/>