

TANGGUNG JAWAB HUKUM PT. POS INDONESIA (PERSERO)

**CABANG YOGYAKARTA TERHADAP KONSUMEN ATAS
WANPRESTASI PENGIRIMAN BARANG**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM**

OLEH:

HANIF NUR FAJRI

12340034

PEMBIMBING:

- 1. Dr. H. Riyanta, M. Hum.**
- 2. Faisal Luqman Hakim, SH., M. Hum.**

**ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2016**

ABSTRAK

PT. Pos Indonesia (persero) merupakan perusahaan badan usaha milik negara yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Dalam memenuhi kewajibannya kepada konsumen terkadang PT. Pos Indonesia (persero) melakukan wanprestasi terhadap konsumen. Wanprestasi adalah tidak dilaksanakannya kewajiban salah satu pihak dalam suatu perjanjian atau kontrak dan dapat merugikan pihak lain karena telah melakukan pelanggaran. Wanprestasi yang dimaksud di sini adalah rusak dan hilangnya paket barang milik konsumen.

Untuk memenuhi prestasinya kepada konsumen maka PT. Pos Indonesia (persero) harus bertanggung jawab untuk mengganti rugi kerugian yang dialami konsumen. Dalam penelitian ini akan membahas tentang bagaimana tanggung jawab hukum PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta atas wanprestasi terhadap konsumen karena rusak dan hilangnya barang konsumen. Apakah penyelesaian wanprestasi atas rusak dan hilangnya barang konsumen oleh PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta telah sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan teori perjanjian yang membahas tentang bagaimana terjadinya dan sahnya suatu perjanjian, teori penanggungan yang di dalamnya terdapat perjanjian asuransi dimana pihak bertanggung sebagai pihak yang mengasuransikan objek asuransi dan pihak penanggung harus berdasarkan kata sepakat menentukan syarat-syarat perjanjian asuransi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan yang terakhir adalah teori perlindungan konsumen yaitu teori yang berisikan tentang hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, pendekatan masalah ini didasarkan kepada peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan dikaitkan dengan fakta hukum dalam masyarakat. Sedangkan jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Obyek yang diteliti terletak di Jalan Panembahan Senopati No. 2 Kel. Prawirodirjan Kec. Gondomanan yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta 55000.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagai bentuk tanggung jawab yang telah dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta kepada konsumen dengan mengganti kerugian sejumlah uang untuk menutupi sebagian kerugian yang dialami oleh konsumen. Pelaksanaan ganti rugi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta dengan konsumen sudah sesuai dengan peraturan dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hanif Nur Fajri

NIM : 12340034

Jurusan/Prodi : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul : **“Tanggung Jawab Hukum PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pengiriman Barang”** adalah benar hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 23 Agustus 2016

Yang menyatakan,



Hanif Nur Fajri

NIM. 12340034

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi
Lamp : -

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Hanif Nur Fajri

NIM : 12340034

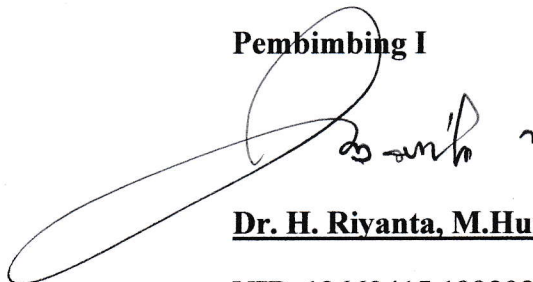
Judul : Tanggung Jawab Hukum PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pengiriman Barang.

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengaharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih. *Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Agustus 2016

Pembimbing I



Dr. H. Riyanta, M.Hum.

NIP. 19660415 199303 1 002

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Hanif Nur Fajri

NIM : 12340034

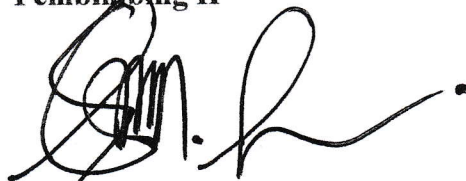
Judul : Tanggung Jawab Hukum PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pengiriman Barang.

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengaharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih. *Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Agustus 2016

Pembimbing II



Faizal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.

NIP. 19790719 200801 1 012



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-421/Un.02/DS/PP.00.9/09/2016

Tugas Akhir dengan judul : TANGGUNG JAWAB HUKUM PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA TERHADAP KONSUMEN ATAS WANPRESTASI PENGIRIMAN BARANG

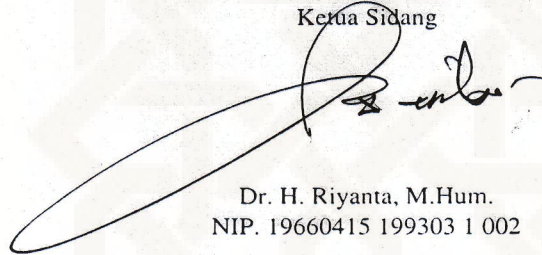
yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : HANIF NUR FAJRI
Nomor Induk Mahasiswa : 12340034
Telah diujikan pada : Senin, 29 Agustus 2016
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

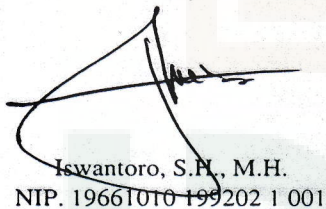
TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang




Dr. H. Riyanta, M.Hum.
NIP. 19660415 199303 1 002

Penguji I



Iswantoro, S.H., M.H.
NIP. 19661010 199202 1 001

Penguji II



Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum.
NIP. 19770107 200604 2 002

Yogyakarta, 29 Agustus 2016
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Syari'ah dan Hukum
DEKAN



Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag.
NIP. 19710430 199503 1 001

MOTTO

"Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan.

Maka jika engkau sudah bebas, tetaplah tabah bekerja keras.

Dan jadikanlah Tuhanmu sebagai tujuan [kerinduan] engkau semata"

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

"Tak perlu malu karena berbuat kesalahan, sebab kesalahan akan
membuatmu lebih bijak dari sebelumnya"

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai bentuk rasa terimakasih kepada:

- 1. Allah SWT karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan diselesaikan. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.**
- 2. Kedua Orangtua saya, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua.**
- 3. Saudara saya (Kakak dan Adik), yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini.**
- 4. Sahabat dan Teman Tersayang, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin saya sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita. Terutama untuk Febriana Anggit Sasmita yang senantiasa menemani dan memberi masukan kepada saya dalam pengerjaan skripsi ini.**
- 5. Dosen-dosen dan seluruh tenaga pengajar Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**

KATA PENGANTAR



عَلَىٰ ثَرِبَتِهِمْ وَلَهُمْ أَجْرٌ كَثِيرٌ ۚ وَبَارِكْ فِي هَذِهِ ۚ إِنَّكَ عَالِمُ الْغُيُوبِ ۚ
يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ جَاهِدِ الْكُفْرَ وَالْبَغْيَ ۚ إِنَّ الْكُفْرَ وَالْبَغْيَ عَدُوٌّ لِلطَّيِّبِينَ ۚ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunia dan petunjuknya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Hukum PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pengiriman Barang”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, aamiin.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan guna mencapai gelar sarjana hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusun menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi Ph.D., Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ahmad Bahiej, S.H., M.Hum. selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Serta selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan kepada penyusun selama belajar dan

berproses sebagai mahasiswa Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Dr. H. Riyanta, M. Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang selalu memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi yang membangun selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Faisal Lukman Hakim, S.H., M.Hum. selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang selalu memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi yang membangun selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Staf Pengajar maupun Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penyusun selama perkuliahan.
7. Segenap karyawan TU Fakultas Syari'ah dan Hukum yang memberikan pelayanan terbaik serta kesabaran demi kelancaran segala urusan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh karyawan PT. Pos Indonesia Persero yang turut serta membantu kelancaran saya dalam memperoleh data.
9. Kedua orangtuaku Bapak Suraemi Raharja dan Ibu Sri Endah Murdiningsih yang senantiasa memberikan do'a, nasihat, semangat, motivasi, dan semua pengorbanannya tanpa mengenal kata lelah untuk senantiasa memberikan yang terbaik, serta curahan kasih sayang yang telah diberikan sampai saat ini.
10. Kakak dan adik tercinta yang selalu memberikan motivasi hidup untuk menjadi orang yang sukses dan berguna bagi keluarga.

10. Kakak dan adik tercinta yang selalu memberikan motivasi hidup untuk menjadi orang yang sukses dan berguna bagi keluarga.
11. Teman-teman Ilmu Hukum kelas A dan Ilmu Hukum angkatan 2012 yang telah menjadi keluarga, semoga persahabatan kita akan selalu terjaga dan dapat bermanfaat untuk orang-orang di sekitarnya.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan Dida, Anul, Pipit, Esa, Esty, Mita, Yessy, serta teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih telah menjadi bagian hidup selama ini dan menjadi anugerah yang tak dapat tergantikan oleh apapun.
13. Segenap pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah senantiasa memberikan pahala yang berlipat sebagai bekal kehidupan di dunia dan akhirat. Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penyusun menerima kritik dan saran yang menyempurnakan skripsi ini. Penyusun berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu hukum.

Yogyakarta, 22 Agustus 2016

Penyusun,



Hanif Nur Fajri

NIM. 12340034

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI I	iv
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI II.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Telaah Pustaka	8
E. Kerangka Teoretik	11
F. Metode Penelitian	15
G. Sistematika Pembahasan	19

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN,

PERTANGGUNGAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	21
1. Pengertian Perjanjian.....	21
2. Hubungan antara Perjanjian dan Perikatan	22
3. Syarat Sah Perjanjian	22
4. Unsur-unsur Perjanjian.....	23
5. Akibat Suatu Perjanjian.....	25
6. Berakhirnya Perjanjian	26
7. Proses Perjanjian Pengiriman.....	26
B. Tinjauan Umum Tentang Penanggungan	30
1. Pengertian Penanggungan	30
2. Perjanjian Asuransi	31
3. Unsur-unsur dalam Asuransi	32
4. Syarat Sah Perjanjian Asuransi	33
5. Tujuan dan Objek Perjanjian Asuransi.....	34
6. Tanggung Jawab Pihak Pengangkut.....	35
7. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi.....	36
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	38
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	38
2. Hak-hak Konsumen.....	39
3. Kewajiban Konsumen	40
4. Hak Pelaku Usaha	40

5. Kewajiban Pelaku Usaha dalam UUPK	41
6. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	42
7. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	43

**BAB III TINJAUAN UMUM PT. POS INDONESIA (PERSERO),
BENTUK-BENTUK TANGGUNG JAWAB DAN
KRONOLOGI KASUS KONSUMEN PT. POS INDONESIA
(PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

A. Gambaran Umum PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta	53
1. Sejarah Berdirinya PT. Pos Indonesia (Persero)	53
2. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)	55
3. Lokasi Perusahaan	56
4. Struktur Organisasi Perusahaan	56
B. Pengertian Klausula Baku	58
C. Klausula Baku/ Ketentuan Dan Syarat-syarat Pengiriman PT. Pos Indonesia (persero)	59
D. Kronologi Kasus	62

BAB IV UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG

DILAKUKAN OLEH PT. POS INDONESIA (PERSERO)

CABANG YOGYAKARTA 55000

A. Bentuk Tanggung Jawab PT. Pos Cabang Yogyakarta atas

Wanprestasi Terhadap Konsumen Karena Rusak dan Hilangnya

Barang Konsumen 68

B. Penyelesaian Wanprestasi atas Rusak dan Hilangnya Barang

Konsumen Oleh PT. Pos Indonesia (persero) Cabang

Yogyakarta Prespektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen 79

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 85

B. Saran 87

DAFTAR PUSTAKA 88

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari. Kebutuhan manusia tidak bisa dibatasi oleh hal-hal tertentu saja, kadang mereka mencari apa yang mereka butuhkan hingga ke luar daerah tempat tinggal mereka. Karena perkembangan teknologi yang semakin maju, manusia dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan mudah contohnya dalam bidang jual-beli, kita dapat jual-beli lintas daerah bahkan lintas negara hanya dengan berkomunikasi lewat ponsel. Karena jarak yang jauh peran perusahaan jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan demi kelancaran bertransaksi untuk memenuhi kebutuhan manusia baik itu kebutuhan primer ataupun sekunder.

Perusahaan jasa adalah suatu unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa), dengan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan. Perusahaan jasa dapat diartikan juga sebagai suatu perusahaan yang menjual jasa yang diproduksinya, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para konsumen dan mendapatkan keuntungan. Tapi perusahaan jasa-pun memerlukan produk fisik atau yang berwujud untuk melakukan kegiatan usahanya. Misalnya seperti perusahaan transportasi umum yang menawarkan jasa transportasi kepada konsumen, maka untuk dapat melakukan kegiatan usahanya perusahaan tersebut

memerlukan alat transportasi seperti bus, pesawat atau kapal laut dan alat transportasi tersebut merupakan produk yang berwujud.¹

Industri jasa pengiriman barang menjadi suatu hal yang pokok bagi pengusaha yang menawarkan produknya di media *online* karena banyaknya konsumen yang memesan dari dalam negeri maupun luar negeri. Tentu industri pengiriman jasa ini menjadi incaran banyak pihak, karena biaya yang tidak terlalu mahal dan barang sampai pada tujuan. Industri jasa pengiriman barang di Indonesia merupakan industri yang tingkat pertumbuhannya sangat pesat tahun demi tahun. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya perusahaan jasa yang terus bertambah dan berkembang pada saat ini demi memenuhi tuntutan pertumbuhan perusahaan yang sangat membutuhkan dukungan dari industri ini, sehingga perusahaan mengalami kemudahan dalam pengiriman barang. Berkembangnya industri jasa pengiriman barang memberikan dampak positif kepada dunia usaha karena sangat membantu dalam pendistribusian informasi kepada klien/konsumen dengan tingkat ketepatan, kecepatan dan keamanan yang cukup tinggi.²

Banyak sekali produk baru yang muncul untuk memikat para konsumen dari perusahaan-perusahaan dalam negeri baik perusahaan swasta maupun Badan Usaha Milik Negara atau yang biasa disingkat dengan BUMN. Persaingan ini membuat pelaku usaha berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat sebagai konsumen. Negara sepenuhnya menguasai faktor-faktor penting yang mempengaruhi produksi dalam negeri dan berusaha memenuhi

¹ <http://www.pengertianku.net> (diakses pada tanggal 10 Maret 2016 pukul 18.00 WIB).

² http://kirimbarang-kirimbarang.blogspot.co.id/2011/02/jasa-pengiriman-barang_13.html (diakses pada tanggal 10 Maret 2016 pukul 18:48 WIB).

kebutuhan masyarakat diberbagai bidang melalui BUMN. PT. Pos Indonesia (persero) merupakan BUMN Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Badan usaha pos ini merupakan perseroan terbatas atau biasa disebut PT. Pos Indonesia (persero).

Sarana jasa pengiriman barang yang dapat digunakan salah satunya adalah PT. Pos Indonesia (persero). Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, dijelaskan bahwa pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum (Pasal 1 Ayat 1). Mengutip dari Pasal 1 Ayat (1) penyelenggaraan pos merupakan perwujudan pos dari fungsi pengangkutan, yaitu memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lainnya, dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai antar bangsa. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dibentuknya PT. Pos Indonesia (persero) diarahkan untuk menunjang kebutuhan kepentingan umum dengan mempererat pelayanan yang sebaik mungkin bagi masyarakat di seluruh tanah air dan mempererat kerja sama dalam hubungan antar bangsa.³ PT. Pos Indonesia (persero) dibangun oleh negara bertujuan untuk meningkatkan pembangunan nasional, dengan dijalankannya PT. Pos Indonesia (persero) ini mempercepat

³ Kurnia Sarta Sitanggang, *“Pelaksanaan Asuransi terhadap Konsumen Pengguna Barang dan Jasa Pos dalam Pengiriman Surat dan Paket Pos Domestik (Dokumen dan Barang) oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Pusat Daerah Istimewa Yogyakarta”* (Yogyakarta: Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, 2014).

pembangunan jaringan komunikasi antar daerah dan bertujuan untuk menunjang pembangunan nasional demi kepentingan umum.⁴

Sebagai BUMN PT. Pos Indonesia (Persero) berusaha untuk membuat konsumen merasa puas dan tidak merasa dirugikan. Tetapi kadangkala tetap ada pelayanan PT. Pos Indonesia (persero) yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau bisa disebut dengan wanprestasi. Ada beberapa macam wanprestasi yaitu:⁵

1. Tidak memenuhi prestasi sama sekali
2. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat pada waktunya
3. Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru

Hal ini menimbulkan kerugian-kerugian tertentu bagi pengguna jasa PT. Pos Indonesia (persero), seperti paket yang dikirimkan mengalami keterlambatan sampai ke tempat tujuan, mengalami kerusakan, dan hilang/musnah karena kelalaian dari pengirim paket. Hal ini tentu merugikan konsumen sebagai pengguna layanan PT. Pos Indonesia (persero).

Setiap orang yang memiliki harta kekayaan atau suatu benda harus siap dalam menghadapi suatu resiko bahwa nilai dari benda miliknya itu akan berkurang baik karena kerusakan maupun karena hilangnya benda yang sebabnya bisa bermacam-macam, sebab tersebut tidak dapat diduga sebelumnya dan tidak

⁴ Deni Eka Putra, “*Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Surat dan Barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang*” (Padang: Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang, 2011).

⁵ R. Setiawan, “*Pokok-Pokok Hukum Perjanjian*”, (Jakarta: Putra Abadin, 1999), cet. 6, hlm.18.

diharapkan terjadinya. Akan tetapi pengurangan nilai suatu barang itu sudah dapat di cegah dan diperkirakan terjadinya. Maka dari itu, disini ada peran pihak ketiga dalam suatu pengiriman jasa yaitu asuransi.

Ada beberapa kasus kerusakan pada paket barang yang dikirim oleh PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta. Salah satunya pernah dialami oleh konsumen bernama Dr Amilia Lie, beliau memesan makanan kering dari Yogyakarta yang dikirim oleh Anastasia Susty Ambariani. Paket tersebut mengalami kerusakan pada bungkus makanan. Bungkus tersebut telah terbuka, kadaluarsa dan isinya berkurang kemungkinan dimakan tikus karena diteruskan lewat laut. Barang tersebut dikirim pada tanggal 17 Juni 2015 dari Mlati Sleman Yogyakarta, barang yang dikirim seharusnya diterima paling lambat H+4 yaitu pada tanggal 22 Juni 2015 ke Toko Kharisma Jl A Silondae Kendari. Namun barang diterima pada tanggal 3 Juli 2015 dan dalam keadaan rusak.

Kasus berikutnya dialami oleh konsumen bernama Mike Mahtani, beliau memesan kain satin yang merupakan barang dagangan dari Yogyakarta Indonesia yang dikirimkan oleh Warna warni/ Hardevi Jethanand. Paket tersebut dinyatakan hilang setelah tidak ditemukan melewati masa 3 bulan. Barang dikirim tanggal 7 Agustus 2014 dari Yogyakarta Indonesia oleh Hardevi Jethanand kepada Mike Mahtani dengan tujuan India Saris Presiden Alvear 27 Las Palmas De Gran Canaria Spain.

Karena adanya kasus tersebut, konsumen harus dilindungi serta diperlukan pertanggungjawaban PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta bila ada

kejadian yang merugikan. Untuk menangani kerugian konsumen yang disebabkan seperti kasus di atas, ada beberapa lembaga dan Undang-undang yang dapat membantu menyelesaikan masalah konsumen misalnya Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga tersebut khusus untuk menangani pengaduan hak-hak. Di Indonesia sendiri mempunyai Undang-undang yang mengatur mengenai konsumen yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau biasa disingkat dengan UUPK.⁶ Dengan adanya lembaga dan Undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen maka apabila terjadi wanprestasi oleh penyelenggara jasa, konsumen masih bisa mendapatkan haknya atas kelalaian dari PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta misalnya dengan ganti rugi uang atau barang.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan mengangkat permasalahan mengenai “Tanggung Jawab Hukum PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta terhadap Konsumen atas Wanprestasi Pengiriman Barang”. Dalam penelitian ini penulis berfokus dalam wanprestasi atas rusak dan hilangnya barang konsumen oleh PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta.

⁶ Andi Riyanto, “*Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus antara Violetta dan Tiki Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)*” (Yogyakarta: Skripsi, Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah yang dijabarkan di atas maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana tanggung jawab hukum PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta atas wanprestasi terhadap konsumen karena rusak dan hilangnya barang konsumen?
2. Apakah penyelesaian wanprestasi atas rusak dan hilangnya barang konsumen oleh PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta telah sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab hukum PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta atas tindakan wanprestasi rusak dan hilangnya barang konsumen serta apakah upaya yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta untuk menyelesaikan tanggung jawab dengan konsumen telah sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kegunaan penelitian ini dapat ditinjau dari dua segi yang saling berkaitan yakni dari segi teoritis dan segi praktis

1. Kegunaan teoritis: Menambah dan memperkaya bahan-bahan informasi intelektual dan kepustakaan hukum yang dapat digunakan untuk melakukan kajian dan penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan praktis: Untuk menambah ilmu pengetahuan hukum khususnya dalam tanggung jawab hukum PT. Pos (persero) Cabang Yogyakarta Yogyakarta kepada konsumen agar sesuai ketentuan dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maupun peraturan Perundang-undangan lainnya dalam menjalankan usahanya dan dapat dijadikan rujukan kepada PT. Pos (persero) Cabang Yogyakarta Yogyakarta ketika terjadi wanprestasi atas rusak dan hilangnya barang konsumen.

D. Telaah Pustaka

Berdasarkan beberapa penelitian dan pembahasan terdahulu, ada beberapa kajian atau tinjauan yuridis yang membahas tentang jasa pengiriman barang. Oleh karena itu penulis akan menampilkan beberapa karya yang berkaitan dengan tema yang diangkat oleh penulis. Adapun beberapa karya tersebut adalah sebagai berikut:

Deni Eka Putra, dengan judul, “Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Surat dan Barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang” menjelaskan bahwa bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak pos adalah kerahasiaan isi surat/dokumen, ketepatan waktu pengiriman, perlindungan jika terjadi keterlambatan, kerusakan, ataupun kehilangan. Perlindungan terhadap barang berupa asuransi dan dari segi hukum dijaminnya kesempatan dan kebebasan untuk melakukan tuntutan jika pengirim merasa kurang puas atau terjadinya kerugian, melalui jalur musyawarah dan melalui jalur pengadilan. Tanggung jawab PT. Pos Indonesia jika pengiriman barang terlambat

maka diganti rugi sebesar 2x ongkos kirim.⁷ Karena itu penelitian ini berbeda dengan tema yang penyusun teliti yaitu tentang bagaimana tanggung jawab hukum PT. Pos atas tindakan wanprestasi jasa pengiriman barang terhadap konsumen, hal ini diambil dari sudut pandang PT. Pos dan sejauh mana PT. Pos mengatur apabila terjadi wanprestasi kepada konsumen dan sejauh mana PT. Pos melindungi hak konsumen sesuai dengan Undang-undang perlindungan konsumen.

Lucy Margareth Napitupulu, dengan judul, “Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Pos Express di PT. Pos Indonesia (Persero) Medan (Studi Kasus PT. Pos Medan)” menjelaskan tentang perlindungan yang diberikan oleh PT. Pos ini melalui perjanjian antara pengguna jasa Pos Express dengan PT. Pos Indonesia (Persero) Medan melalui Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian ganti rugi antara konsumen dan pelaku usaha dengan cara perdamaian/musyawarah untuk mufakat. Apabila tidak ditemukan jalan keluar maka diserahkan kepada pihak pengadilan atau lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antar konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁸ Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang penyusun lakukan dan terletak pada penyelesaian sengketa. Penulis di atas mengungkapkan bahwa penyelesaian dilakukan di BPSK sedangkan penelitian

⁷ Deni Eka Putra, “Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Surat dan Barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang,” *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang, 2011.

⁸ Lucy Margareth Napitupulu, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Pos Express Di PT. Pos Indonesia (Persero) Medan (Studi Kasus PT. Pos Medan)”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2010.

yang saya lakukan adalah sejauh mana PT. Pos mengatur mengenai penyelesaian sengketa yang terjadi dengan konsumen sesuai dengan hukum yang berlaku.

Yunahar Okta Syaftian, dengan judul, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Yogyakarta dalam Pengiriman Paket Barang” menjelaskan tentang bagaimana tanggung jawab penyelenggara jasa PT. Pos terhadap konsumen atas ganti rugi kerusakan dan kehilangan yang menimbulkan kerugian konsumen dengan berlandaskan hukum Islam. Pelaksanaan pengiriman dan juga tanggung jawab yang dilakukan oleh PT. Pos sesuai dengan prinsip bermuamalah dalam Islam, yaitu menjunjung tinggi nilai keadilan antara pihak pengirim dan pelaku jasa.⁹ Penelitian di atas berbeda dengan penelitian yang saya lakukan, perbedaan ini terletak pada tinjauan hukumnya. Penulis di atas meninjau pada hukum Islam, sedangkan penelitian yang saya lakukan meninjau pada Undang-undang yang berlaku di Indonesia, yaitu Undang-undang konsumen No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Andi Riyanto, dengan judul, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus antara Violetta dan Tiki Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)” menjelaskan upaya yang diberikan oleh TIKI dan Lembaga Konsumen Yogyakarta atas hilangnya barang kiriman. Perlindungan yang diberikan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta yaitu dengan cara penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa oleh

⁹ Yunahar Okta Syaftian, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Yogyakarta dalam Pengiriman Paket Barang,” *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2010.

LKY sesuai dengan Undang-undang perlindungan konsumen.¹⁰ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah objek penelitian, penelitian di atas meneliti tentang studi kasus. Sedangkan saya hanya meninjau dari tanggung jawab PT. Pos apabila terjadi wanprestasi terhadap konsumen. Penelitian di atas hanya mempersoalkan tentang hilangnya barang konsumen. Sedangkan penelitian yang saya lakukan secara keseluruhan, baik kehilangan, berkurangnya ataupun kerusakan barang konsumen.

E. Kerangka Teoretik

1. Perjanjian

Menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang dimaksud dengan perjanjian dalam Pasal 1313 adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Menurut pengertian Pasal 1313 KUH Perdata tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya suatu hubungan hukum yang timbul di antara dua orang atau lebih yang disebut perikatan yang di dalamnya terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam artian perjanjian adalah sumber perikatan.

Hukum perikatan ialah hukum yang mengatur akibat hukum yang disebut perikatan, yakni suatu hubungan hukum yang terletak dalam bidang hukum harta kekayaan, antara dua pihak yang masing-masing berdiri sendiri (*zelfdtsndige*

¹⁰ Andi Riyanto, "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus antara Violetta dan TIKI Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)," *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

rechtssubjecten) yang menyebabkan pihak yang satu dengan pihak yang lainnya berhak atas suatu prestasi, prestasi mana adalah menjadi kewajiban pihak terakhir terhadap pihak pertama. Jadi “perikatan” adalah hubungan hukum, dan hubungan hukum adalah salah satu faktor dari akibat hukum (*rechtsfeit*). Menurut Pasal 1233 KUH Perdata, perikatan bersumber pada perjanjian dan Undang-undang.¹¹

Menurut Pasal 1320 KUH Perdata syarat sahnya perjanjian adalah sebagai berikut:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, para pihak yang membuat perjanjian itu harus bersepakat atau setuju mengenai perjanjian yang akan diadakan tersebut tanpa adanya paksaan, kekhilafan dan penipuan.
- b. Kecakapan, yaitu para pihak yang mengadakan perjanjian harus cakap menurut hukum, serta berhak dan berwenang melakukan perjanjian.
- c. Suatu hal tertentu, dapat diartikan bahwa suatu perjanjian harus mengenai suatu obyek tertentu.
- d. Suatu sebab yang halal, isi dan tujuan dari suatu perjanjian harus berdasarkan pada hal-hal yang tidak bertentangan dengan Undang-undang, kesusilaan dan ketertiban.

Adanya suatu perjanjian menimbulkan akibat hukum bagi para pihak dan tentunya tak lepas dari hak dan kewajiban para pihak untuk memenuhi prestasi

¹¹ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Djambatan, 1988), hlm. 4.

mereka. Tidak dapat dipungkiri bahwa suatu perjanjian pastilah tidak berjalan dengan semestinya karena suatu hal yang menyebabkan salah satu pihak yang mengadakan perjanjian tidak melakukan apa yang diperjanjikan, hal ini disebut dengan kelalaian atau wanprestasi. Kelalaian/wanprestasi terdapat empat macam yaitu:¹²

- a. Tidak melaksanakan isi perjanjian.
- b. Melaksanakan isi perjanjian, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
- c. Terlambat melaksanakan isi perjanjian.
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

2. Penanggungan

Penanggungan dijelaskan dalam Pasal 1315 KUH Perdata yang berbunyi, pada umumnya tak seorang dapat mengikatkan atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu perjanjian dari pada untuk dirinya sendiri, selanjutnya pada Pasal 1316 KUH Perdata meskipun demikian adalah diperbolehkan untuk menanggung atau menjamin seorang pihak ke tiga, dengan menjanjikan bahwa orang ini akan berbuat sesuatu, dengan tidak mengurangi tuntutan pembayaran ganti rugi terhadap siapa yang telah menanggung pihak ketiga itu atau yang telah berjanji, untuk menyuruh pihak ke tiga tersebut menguatkan sesuatu, jika pihak ini menolak memenuhi perikatannya.

¹² <https://yogiikhwan.wordpress.com/2008/03/20/wanprestasi-sanksi-ganti-kerugian-dan-keadaan-memaksa/> (diakses pada tanggal 22 Mei 2016 pukul 00:12 WIB)

Pihak ketiga yang dimaksud dalam pasal di atas adalah pihak asuransi. Ada beberapa unsur dalam asuransi, yakni:¹³

1. Adanya dua pihak yang terkait dalam asuransi, yakni penanggung dan tertanggung.
2. Adanya peralihan resiko dari tertanggung kepada penanggung.
3. Adanya premi yang harus dibayar tertanggung kepada penanggung.
4. Adanya unsur peristiwa yang tidak pasti.
5. Adanya unsur ganti rugi apabila terjadi sesuatu peristiwa yang tidak pasti.

Perjanjian asuransi pada dasarnya adalah perjanjian penggantian kerugian. Tujuan asuransi adalah memeralihkan risiko tertanggung kepada penanggung. Dengan adanya perjanjian asuransi ini penanggung mempunyai kewajiban mengganti kerugian tertanggung dengan imbalan pembayaran premi dari tertanggung dan semuanya tertuang dalam polis.

Obyek dalam asuransi kerugian adalah harta kekayaan. Obyek asuransi harus jelas dan pasti dalam artian apakah berupa harta kekayaan apa, berapa

¹³ Ridwan Khairandy, *Pokok-pokok Hukum Dagang Indonesia*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2013), hlm. 390.

jumlahnya dan ukurannya, dimana letaknya, apa mereknya, buatan mana, berapa nilainya dan sebagainya.¹⁴

3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Di Indonesia sendiri telah diatur Undang-undang mengenai perlindungan konsumen yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Pada Pasal 1 Ayat (1) dijelaskan bahwa yang disebut dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁵ Dari penjabaran pengertian di atas, yang dimaksud dengan konsumen dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa perusahaan pengiriman barang dan/atau jasa yang merasa dirugikan oleh kelalaian dari perusahaan tersebut baik karena kehilangan atau kerusakan barang.

Dalam Undang-undang ini, telah diatur mengenai hak-hak konsumen yang seharusnya dipenuhi oleh pelaku usaha dan telah tertuang dalam Pasal 4 Undang-undang Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

¹⁴ Radiks Purba, *Memahami Asuransi di Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1992). hlm 51.

¹⁵ Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- d. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- e. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-undangan lainnya.¹⁶

Pada bab IV berisikan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa, terdapat pada Pasal 8 yaitu:

Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan Perundang-undangan. Barang tidak sesuai dengan kondisi sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut. Mengenai Pasal 8 Ayat (1) butir a yang telah diatur dalam Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 juga diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata yaitu, tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa

¹⁶ Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

kerugian kepada orang lain, mewajibkan kepada orang yang karena salahnya itu, mengganti kerugian tersebut.

F. Metode Penelitian

Untuk mempermudah dalam menganalisis data yang diperoleh maka metode yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah:

1. Jenis Penelitian

Untuk penyusunan proposal penelitian ini agar dapat memenuhi kriteria sebagai tulisan ilmiah, maka diperlukan data yang relevan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan atau penelitian empiris ini dilakukan dengan mencari data primer yang diperoleh di tempat penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan, observasi secara langsung terhadap tanggung jawab hukum PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta atas tindakan wanprestasi kepada konsumen dimana konsumen adalah pengguna jasa pengiriman barang. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian pustaka (*library research*) dengan mengkaji dan meneliti berbagai dokumen atau literatur yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat yuridis-empiris, pendekatan masalah ini didasarkan kepada peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan dikaitkan dengan kaidah hukum dan fakta hukum dalam masyarakat. Pendekatan yuridis diarahkan pada

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang No. 38 Tahun 2009 tentang POS dan Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

3. Objek dan Subjek Penelitian

- a. Objek penelitian adalah pertanggungjawaban hukum PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta terhadap rusak dan hilangnya barang pengiriman.
- b. Subjek penelitian adalah PT. Pos Indonesia yang terletak di Yogyakarta yaitu PT. Pos (persero) Cabang Yogyakarta yang terletak di Jalan Panembahan Senopati No. 2 Yogyakarta Indonesia 55000.

4. Sumber Data

Beberapa sumber data yang digunakan dalam penelitian ini di antaranya adalah:

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat, data ini didapat dari sumber pertama individu atau perorangan seperti hasil wawancara.¹⁷ Data ini diperoleh secara langsung dari subyek penelitian yang dapat berupa wawancara.

b. Data sekunder

¹⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 42.

Data sekunder yakni bahan yang erat hubungannya dengan hukum primer, dan dapat membantu menganalisis serta memahami bahan hukum primer.¹⁸ Data ini dapat berupa buku-buku karangan para ahli, modul, surat kabar berupa karya ilmiah seperti bahan pustaka, jurnal dan sebagainya serta bahan lainnya yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

c. Bahan data tersier

Bahan tersier adalah bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder seperti kata-kata yang butuh penjelasan dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, dan lainnya dari media *internet*.

5. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan jenis penelitiannya maka sumber data primer diperoleh dengan cara melakukan observasi, dokumentasi dan wawancara.

- a. Observasi yaitu pengumpulan data diambil dengan cara mengamati langsung obyek datanya.
- b. Dokumentasi yaitu pengumpulan data pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta berupa dokumen, surat-surat muatan dan bukti-bukti pengangkutan.

¹⁸ Suratman dan Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 67.

- c. Wawancara yaitu penyusun membuat daftar pertanyaan yang menyangkut permasalahan di atas, dan melakukan wawancara kepada pihak PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta yaitu bagian Customer Service dan pemasaran PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta dan beberapa konsumen PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta.

6. Metode Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan memahami dan merangkai data yang telah dikumpulkan dari temuan-temuan penelitian dengan perspektif atau sudut pandang tertentu baik secara narasi untuk data kualitatif maupun dalam bentuk tabel untuk data kuantitatif. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu mengumpulkan data yang diperoleh dari penelitian kemudian dihubungkan dengan masalah yang diteliti.

7. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta 55000 yang terletak di Jalan Panembahan Senopati No. 2 Yogyakarta Indonesia.

G. Sistematika Pembahasan

Agar lebih mudah dalam pembahasan skripsi ini maka penulis membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari bab dan sub bab sebagai berikut:

Bab satu berisi pendahuluan untuk mengantarkan pembahasan secara keseluruhan yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teoretik, metode penelitian dan

sistematika pembahasan. Dapat dijelaskan bahwa latar belakang masalah adalah awal dari munculnya permasalahan yang akan diteliti, rumusan masalah berupa pertanyaan dari masalah yang ada, tujuan dan manfaat penelitian berisi tentang tujuan penelitian yang hendak dicapai dan manfaat apa yang akan didapat, telaah pustaka berisi tentang perbandingan penelitian yang diteliti penyusun terhadap penelitian yang hampir sama, kerangka teoretik memaparkan beberapa teori hukum serta pemikiran para ahli dibidangnya. Metode penelitian merupakan ruang lingkup kajian yang diteliti yang terakhir pada bab satu yaitu sistematika pembahasan yang memaparkan pembahasan apa saja dalam penelitian karya ini.

Bab dua berisi tentang tinjauan umum tentang perjanjian, perlindungan konsumen dan alternatif penyelesaian sengketa. Pada tinjauan umum mengenai perjanjian berisikan pengertian perjanjian, hubungan antara perjanjian dan perikatan, syarat sah perjanjian, unsur-unsur perjanjian, akibat suatu perjanjian, dan berakhirnya perjanjian. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi, perjanjian asuransi. Berikutnya perlindungan konsumen, berisi tentang pengertian perlindungan konsumen, hak-hak konsumen, kewajiban konsumen, hak pelaku usaha, kewajiban pelaku usaha dalam Undang-undang perlindungan konsumen, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen. Berikutnya alternatif penyelesaian sengketa.

Bab tiga berisi tentang tinjauan umum tentang PT. Pos Indonesia (persero) dan kronologi kasus rusak dan hilangnya barang konsumen. Tinjauan umum tentang PT. Pos berisi sejarah berdirinya PT. Pos Indonesia (persero), visi dan

PT. Pos Indonesia (persero), lokasi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, pengertian klausula baku, dan kronologi kasus.

Bab empat berisi upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta 55000. Bentuk tanggung jawab PP. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta atas wanprestasi terhadap konsumen karena rusak dan hilangnya barang konsumen, pada bagian ini dijelaskan secara rinci dan di analisis kasus yang dilakukan untuk menyelesaikan persoalan rusak dan hilangnya barang konsumen dengan menggunakan undang-undang yang berlaku serta kesepakatan antara pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta dengan konsumen.

Bab kelima berisi penutup, yang meliputi kesimpulan dari analisis bab-bab sebelumnya secara sistematis dan saran yang diambil sebagai masukan terkait penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggungjawab yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan konsumen merasa dirugikan karena PT. Pos Indonesia (persero) melakukan wanprestasi rusak dan hilangnya barang konsumen. PT. Pos menyelesaikan tanggung jawabnya kepada konsumen dengan menggunakan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan dengan cara bernegosiasi. Pihak penyelenggara Pos menegosiasikan ganti kerugian langsung dengan konsumen. Hal ini dilakukan sesuai dengan ketentuan Pasal 28 dan 31 Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Anastasia Susty Ambariani dan Hardevi Jethanand selaku konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atas barang yang dikirimnya mengalami kerusakan sebagian, keterlambatan kiriman karena barang diterima tidak sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan, kehilangan, dan ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Rincian ganti rugi yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia dengan campur tangan Perusahaan Asuransi milik negara yaitu Perusahaan Asuransi Indonesia. Perjanjian asuransi tersebut bersifat khusus, maksudnya klausul-klausul yang diperjanjikan hanya mengikat pada barang-barang tertentu yang dikirim/ diangkut

dengan menggunakan kapal laut maupun pesawat udara saja. Dengan demikian atas rusak dan hilangnya paket tersebut di atas, dipertanggungkan kepada PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) selaku perusahaan asuransi yang menanggung segala resiko yang mungkin timbul dari pengiriman yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (persero).

2. Berdasarkan analisis kasus rusak dan hilangnya barang konsumen yang dialami oleh konsumen bernama Anastasia Susty Ambarriani dan Hardevi Jetnanand, PT. Pos Indonesia (persero) telah melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab 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 perundangundangan 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.

PT. Pos Indonesia (persero) cabang Yogyakarta mengganti kerugian konsumen dengan ganti rugi uang. Ganti rugi ini dilaksanakan dengan cara bernegosiasi dan disepakati oleh kedua belah pihak. Proses ganti rugi berjalan secara damai tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dalam skripsi ini, maka penyusun memberikan saran mengenai masalah terkait sebagai berikut:

1. Sebaiknya PT. Pos Indonesia (persero) selaku Penyelenggara Pos lebih berhati-hati dalam menjaga barang kiriman agar tidak sampai rusak ataupun hilang serta meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna layanan Pos. Sehingga konsumen selaku Pengguna layanan Pos tidak dirugikan dan merasa puas atas layanan Pos.
2. Bagi konsumen selaku pengguna layanan Pos sebaiknya memastikan agar barang yang dikirim terbungkus dengan rapat sehingga barang tidak mudah terbuka dalam perjalanan pengiriman.

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Undang-undang

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian
Sengketa.

B. Sumber Buku dan Karya Ilmiah

Khairandy, Ridwan, *Pokok-pokok Hukum Dagang Indonesia*, Yogyakarta: FH UII
Press, 2013.

Meliala, Adrianus, *Praktik Bisnis Curang*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993.

Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty,
1999.

Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung: Citra Aditya
Bakti, 2002.

_____, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1990.

_____, *Perjanjian Baku Dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*, Bandung:
Citra Aditya Bakti, 1992.

Napitupulu, Lucy Margareth, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa
Pos Express Di PT. Pos Indonesia (persero) Medan (Studi Kasus PT.
Pos Medan)*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2010.

Purwosutjipto, H.M.N., *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Penerbit Djambatan, 1988.

Purba, Radiks, *Memahami Asuransi di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1992.

Putra, Deni Eka, *Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Surat dan Barang pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Padang*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang, 2011.

Raharjo, Handri, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2009.

Riyanto, Andi, *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus antara Violetta dan TIKI Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)*, Skripsi Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian*, Jakarta: Putra Abadin, 1999.

Sitanggang, Kurnia Sarta, *Pelaksanaan Asuransi terhadap Konsumen Pengguna Barang dan Jasa Pos dalam Pengiriman Surat dan Paket Pos Domestik (Dokumen dan Barang) oleh PT. Pos Indonesia (persero) Pusat Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, 2014.

Suratman dan Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Susilawetty, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Ditinjau dalam Prespektif Perundang-undangan*, Jakarta, Gratama Publishing, 2013.

Sutiyoso, Bambang, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Yogyakarta: Gama Media, 2008.

Syaftian, Yunahar Okta, *Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Yogyakarta dalam Pengiriman Paket Barang*, Skripsi Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2010.

Triwulan Tutik, Titik, *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*, Jakarta: Prenada Media Group, 2008.

Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

Witanto, DY, *Hukum Acara Mediasi dalam Perkra Perdata Umum dan Peradilan Agama Menurut PERMA No. 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, Bandung: Alfabeta, 2011.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Perdana Media Group, 2013.

C. Sumber Lain-lain

http://kirimbarang-kirimbarang.blogspot.co.id/2011/02/jasa-pengiriman-barang_13.html (diakses pada tanggal 10 Maret 2016 pukul 18:48 WIB).

<http://www.pengertianku.net> (diakses pada tanggal 10 Maret 2016 pukul 18.00 WIB).

<http://www.posindonesia.co.id/index.php/profil-perusahaan/sejarah-pos> (*diakses pada tanggal 22 juni 2016 pukul 20:37*).

<https://yogiikhwan.wordpress.com/2008/03/20/wanprestasi-sanksi-ganti-kerugian-dan-keadaan-memaksa/> (*diakses pada tanggal 22 Mei 2016 pukul 00:12 WIB.*).



LAMPIRAN



Yogyakarta, 04 Mei 2016

Nomor : 1922/SDM/Umum/0516
Lampiran : **1 (satu) berkas.**
Perihal : Permohonan Penelitian
Mahasiswa

Kepada Saudara
Manajer Pelayanan Surat dan Paket
Di Kp Yogyakarta 55000


Dengan menunjuk Surat Dekan Cq. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta No UIN.02/DS.1/PP.00.9/2660/48/ 2016 Tanggal 28 Maret 2016, Tentang Permohonan Izin Pra Penelitian maka guna membantu mahasiswa serta untuk menjalin kerjasama kedua instansi maka kami mohon bahwa :

NO	NAMA MAHASISWA	NIM	JURUSAN
1	Hanif Nur Fajri	12340034	Ilmu Hukum

Dapat melaksanakan Penelitian di Bagian Pelayanan Surat dan Paket (Surat Permohonan terlampir) dari Tanggal 10 Mei 2016 sd 12 Mei 2016. Untuk ketertiban dan keamanan kantor kepada mahasiswa tersebut telah kami instruksikan bahwa pada saat penelitian harus mentaati peraturan sbb :

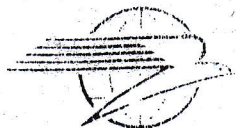
1. Memakai seragam atas putih, bawah hitam serta mengenakan tanda pengenal yang diberikan oleh petugas satpam Kantor Pos Yogyakarta 55000.
2. Menunjukan surat ini saat memasuki area Kantor Pos Yogyakarta 55000
3. Dilarang membawa barang berharga, terlarang dan berbahaya.
4. Menjaga kerahasiaan dinas Kantor Pos Yogyakarta.
5. Dalam setiap kegiatan harus senantiasa meminta ijin Manajer Pelayanan Surat dan Paket.

Demikian kami minta. Atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.


Manajer SDM
Sugeng Salyono
Nippos 966256980

Tembusan :

1. Karp Yogyakarta 55000, sebagai laporan dan permohonan ijin.
2. Wkap Bisnis Kp Yogyakarta 55000, sebagai laporan dan permohonan ijin.
3. Wkap Umum Kp Yogyakarta 55000. Sebagai laporan dan permohonan ijin,
4. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Mahasiswa ybs.



POS INDONESIA

Nomor : 2747 /Bis.Ratket/Dalsisop/VI/0915
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Pembayaran Ganti Rugi Kiriman ppkh yk/kdi
Tgl 14-07-2015 nomor resi 14341602244

Yogyakarta, 9 Sept 2015

Kepada:

**Ka. Regional VI Jateng-DIY
Semarang 50004**

Diberitahukan bahwa telah kami bayarkan ganti rugi kepada Pengirim uang sebesar Rp 116.915,- (sesuai Ketentuan KID 65/Dirut/0812 tanggal 03-08-2012) atas kirimanpos yang dinyatakan rusak / hilang / terlambat oleh kantorpos tujuan

Adapun data-data kirimanpos adalah sbb:

Nosi : 14341602244
Tgl Kirim : 17-06-2015
Pengirim : Anastasia Susty ambariani
Penerima : Dr Amilia Lie
Berat : 2.100 gr
Bentuk Kemasan : Paket kardus
Biaya Kirim : Rp 91.340,-
Biaya Jaminan GR : Rp 440,-
Nilai Jaminan GR : Rp .150.000,-
Isi : makanan

Penyebab rusak / hilang / terlambat adalah :
In proses Mpc Yk ke Kp Kendari

Demikian kami sampaikan sebagai laporan.

A.n Kepala Kantor,
Wakil

Adi Susanto
Nippos: 966281688

Tembusan :

1. MPC Yogyakarta 55400
2. arsip

22-07-2015

NOTA PERMINTAAN PEMBAYARAN
POSINDO-2015-P065500000-0000001384
 Cetakan ke - 001

Nomor : 6200065697

Tanggal : 15.07.2015

Kepada Yth :
 Direktorat Keuangan

Mohon persetujuannya untuk membayarkan dana kepada : 7900001346 - Administrasi Yogyakarta

Untuk keperluan pembayaran : GR ppkh yk-kdit4341602244
 Dengan perincian sebagai berikut : beban klaim jasa suratpos dan paketpos

No.	Kode Rekening	Uraian	Jumlah (IDR)
001	5104110001	Beban Klaim Jasa Suratpos / Paketpos	11.915
PPN			0
PPN WAPU			0
PPh			0
PPh 21			0
TOTAL			11.915

Terbilang : Seratus Enam Belas Ribu Sembilan Ratus Lima Belas Rupiah

Ordonatur
 Man Pel. Mail dan Parcel

(TJUTJU SAPEULOH)
 NIPPOS : 969296484

Otorisator
 MANAJER KEUANGAN & BPM

(BASUKI WIBOWO)
 NIPPOS : 967334330

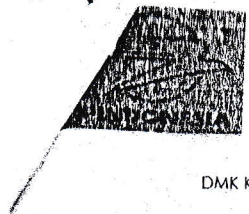
Fiatur
 KEPALA KANTOR

(ACH. CHAERUL HADI)
 NIPPOS : 963188008

Kontrol Posting
 MANAJER AKUNTANSI

(SHARON ILONA TUPAMAHU)
 NIPPOS : 975358133

Hal. Ke 1 dari 1



Kode Rekening : 51.04.11.01
Nama Rekening : Biaya beban klaim jasa suratpos/paketpos

001/6200065697
SURAT PERINTAH BAYAR

DMK KD Direksi No.KD.65/Dirul/0812 Igl 03-08-2012 Iig Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri

Nomor : 2079 /Bis Ratket/Dalsisop/VI/0715
Judi terima dari : Kepala Kantor Pos Yogyakarta 55000

Jang sebanyak

untuk Pembayaran

erbilang

seratus enam belas ribu sembilan ratus lima belas rupiah

Biaya Ganti Rugi Kiriman Rusak Sebagian Paket Kilat Khusus Yk-Kdi Nosi 14341602244 dikirim Igl 17-06-2015. (DMK P6 No 1515/Jar-3/0615) dan selisih ongkir pkh- ppb yk/kdi

Rp **116.915,00** ✓

Mengetahui / Menyetujui
Kepala Kantor

Ach. Chaerul Hadi
Nippos: 963188008

Tutju Saepuloh
Nippos: 969296484
Manajer Keuangan

Yogyakarta, 14 Juli 2015
Yang Menerima

Anastasia Susty Ambariani
Manajer Akuntansi

Basuki Wibowo
Nippos: 967334330

Sharon Ilona T
Nippos: 975358133



Kode Rekening : 51.04.11.01
Nama Rekening : Biaya beban klaim jasa suratpos/paketpos

SURAT PERINTAH BAYAR

DMK KD Direksi No.KD.65/Dirul/0812 Igl 03-08-2012 Iig Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri

Nomor : 2079 /Bis Ratket/Dalsisop/VI/0715
Judi terima dari : Kepala Kantor Pos Yogyakarta 55000

Jang sebanyak

untuk Pembayaran

Jang

Mengetahui / Menyetujui
Kepala Kantor

Ach. Chaerul Hadi
Nippos: 963188008

Tutju Saepuloh
Nippos: 969296484
Manajer Keuangan

Yogyakarta, 14 Juli 2015
Yang Menerima

Anastasia Susty Ambariani
Manajer Akuntansi

Basuki Wibowo
Nippos: 967334330

Sharon Ilona T
Nippos: 975358133



FORMULIR
PERTIMBANGAN KEPALA KANTOR POS KIRIM / TUJUAN
: Nomor : 2079 / Bisratket/ Dalsisop/ VI / 0715

1. Menunjuk Formulir Tuntutan Ganti Rugi tgl 14 Juli 2015 kiriman Paket Kilat Khusus dengan data sebagai berikut :

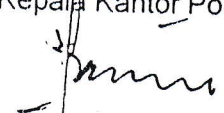
Pengirim	: Anastasia Susty Ambarriani
Alamat Pengirim	: Pogung dalangan rt 8/50 yogyakarta
ID KTP	: 3404066904640001
Penerima	: DR Amilia Lie
Alamat penerima	: Toko Kharisma Jl A Silondae Kendari
Tanggal dikirimkan	: 17 Juni 2015
NO Resi	: 14341602244
Berat , ukuran	: 2.100 gram/ kardus
Ongkos Kirim	: Rp 91.340,-
Bea harga Tanggungan	: Rp 440,-
Isi Kiriman	: Makanan kering

2. Diberitahukan bahwa telah rusaknya isi kiriman (per bungkus makanan dlm kondisi terbuka) diketahui pada saat diterima dan diluka kiriman tsb ke alamat penerima, shingga penerima menolak isi kiriman tsb (dgn kondisi packing sdh rusak dan dilakban ulang)dgn p6 No : 1515/Jar-3/06 5
3. Penerusan kiriman tsb menggunakan PPB (Oleh pihak MPC Yk) , senyatanya pengirim menggunakan jenis pengiriman PPKH
4. Memperhatikan penjelasan pada butir 2 & 3 , kami menyarankan agar Biaya Ganti Rugi Surat/ Paket dapat disetujui dibayarkan kepada pelanggan.
5. Menurut pendapat kami, besar uang Biaya Ganti Rugi harus dibebankan kepada perusahaan ,dgn rincian sbb :
Menyetujui untuk dibayarkan kepada pelanggan sebesar nilai Rp 116.915,-.
Biaya ganti rugi dms menjadi beban perusahaan dgn rincian :

Nilai pertanggungan barang rusak sebagian	: Rp 75.000,- ✓
Selisih ongkir PKH – PPB	: Rp 41.915,- ✓
Jumlah	: Rp 116.915,- ✓

6. Demikian pertimbangan kami.

Yogyakarta, 14 Juli 2015
Kepala Kantor Pos Yogyakarta


Ach. Chaerul Hadi
Nippos : 963188008

FORMULIR PENGAJUAN TUNTUTAN GANTI RUGI
SURAT/PAKET(POS-EXPRESS, POS KILAT KHUSUS, POS KILAT, PAKET-B'ASA)
Nomor : 2079 /Bisratket/Dalsisop/VI/0615

Yogyakarta, 14 Juli 2015

Kepada :
Ka. Kantor Pos Yogyakarta
Di
Yogyakarta

1. Diberitahukan bahwa kami adalah pengirim/ Kuasa tentang Surat/ Paket(Pos-Express, Pos Kilat Khusus, Pos Kilat, Paket Biasa) :

Pengirim	:	Anastasia susty ambarriani
Alamat Pengirim	:	Pogung Dalangan rt9/50 sinduadi mlati sleman Yogyakarta
Penerima	:	DR Amilia Lie
Alamat Penerima	:	Toko Kharisma Jl A Silondae Kendari
Tanggal dikirimkan	:	17 Juni 2015
No Resi	:	14341602244
Berat, Ukuran, Bentuk	:	2.100 gr / makanan / paket
Surat/paket	:	
Ongkos Kirim	:	Rp 91.340
Bea Jaminan Ganti Rugi	:	Rp 440
Isi Surat / Paket	:	Makanan

2. Terlambat

- Surat / Paket paling lambat diterima Sialamat H+4 yaitu pada tanggal 22 Juni 2015
- Surat / Paket diterima Sialamat senyatanya pada tanggal 3 Juli 2015
(Tanggal dilihat pada buku Penyerahan N-21). Terlamba...jam...hari.
- Oleh karena itu kami mengajukan tuntutan ganti rugi sebesar selisih ongkir pkh – ppb ,yaitu Rp 41.915(empat puluh satu ribu Sembilan ratus lima belas rupiah)

3. Hilang- / Rusak

- Surat / Paket diterima tanggal 3 Juli 2015
 - Berat seharusnya 2.100 gram, setelah dtiimbang ulang 1.700.gram
 - Isi senyatanya : makanan kering dan baju batik
 - Makanan rusak sebagian seharga Rp 75.000 ,- ✓
4. Sehubungan dengan itu, kami mengajukan tuntutan ganti rugi sebesar Rp 116.915,-
5. Bersama ini dilampirkan : Fc KTP pengirim, nota dan bukti pengiriman resi asli)
6. Atas bantuan dan kerjasama yang baik, disampaikan terima kasih

Customer care

Rr Novitria Setyaningrum
Nippos :984401350

Pelanggan

Anastasia Susty Ambarriani



FORMULIR PENGADUAN

Nomor : 2079 /Bisratket/Dalsisop/VI/0715

Yogyakarta, 14 Juli 2015

Kepada :
Ka Kantor Pos Yogyakarta
Di
Yogyakarta

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anastasia Susty Ambarriani
Alamat : Pogung dalangan r.08/50 sinduadi mlati sleman yogyakarta
No. Telepon : 0811286316
No. KTP : 3404066904640001

Dengan ini menyatakan bahwa kiriman yang saya kirim berupa Paket Kilat Khusus :

Nomor Resi : 14341602244
Tanggal Pengiriman : 17-06-2015
Pengirim : Anastasia Susty Ambarriani
Penerima : Dr Amilia Lie
Berat : 2.100 gr
Bentuk Kemasan : kardus
Biaya : Rp 91.340,-
Bea Jaminan Ganti Rugi : Rp 440,-
Nilai Jaminan Ganti Rugi : Rp 150.000,-
Isi : Makanan

Menurut (Isilah dengan keadaan)

- Barang kiriman ditolak oleh penerima dikarenakan isi kiriman diterima dalam keadaan rusak , kondisi plastic pembungkus yg terbuka, dan salahsatu makanan habis tinggal sedikit isinya. Kardus packingnya sdh rusak dgn dilakban ulang.
- Pengirim menuntut ganti rugi kerusakan kiriman tdk bs dikonsumsi.dan keterlambatan kiriman ydm.

Customer Care

Rr Novitria Setyaningrum
Nippos : 984401350

Pelanggan

Anastasia Susty Ambarriani

Catatan Customer Care:

- Kiriman diteruskan dari mpc yk dgn paket biasa no kantung PP50016078944
- Kantor lawan telah dihubungi via telp dan email tgl 8 Juli 2015 , b i hwa kiriman tsb diterima dalam kondisi rusak dgn kardus packing dilakban ulang , dan isi kiriman tert uka
- (p6 No : 1515/Jar-3/0615
- Keterangan : Asli Resi dan foto copy KTP terlampir.

PT. POS INDONESIA (Persero)
Kantor Pos Yogyakarta 55000
Jl. Panembahan Senopati No. 2 Yogyakarta 55121
Telp : 0274- 375890





SURAT PERNYATAAN PELEPASAN HAK

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Anastasia Susty Ambarriani
Alamat : Pogung dalangan rt8/50 sinduadi mlati sleman Yogyakarta
Jenis kiriman : Paket Kilat Khusus
No resi / tanggal kirim : 14341602244 / 17 Juni 2015
No bukti diri KTP : 3404066904640001

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dengan telah saya menerima uang ganti rugi dari PT Pos Indonesia (Persero) sehubungan dengan keterambatan / kehilangan / kerusakan Surat/ paket nomor : 14341602244 tgl 17 Juni 2015, maka saya :

1. Melepas hak saya terhadap surat / paket tersebut di atas.
2. Memberi kuasa kepada PT Pos Indonesia(persero) untuk menjual, menerima hasil penjualan, serta memanfaatkan hasil penjualan surat/ paket tersebut diatas.

Demikian pernyataan pelepasan hak ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta , 14 Juli 2015
Yang membuat pernyataan



Anastasia Susty Ambarriani



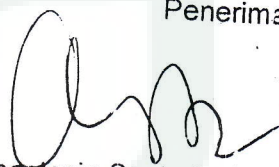
TANDA TERIMA PEMBAYARAN
BIAYA GANTI RUGI KIRIMAN POS KILAT KHUSUS

Telah terima dari : Kantor Pos Yogyakarta 55000
Uang sebesar : seratus enam belas ribu sembilan ratus lima belas
Terbilang rupiah
: Rp 116.915,-

Untuk pembayaran biaya ganti rugi kiriman Paket Kilat Khusus yang dikirim
dengan data sebagai berikut :

Barcode : 14341602244
Tanggal Kirim : 17 Juni 2015
Berat : 2.100 gram
Ongkos Kirim : Rp 91.340,-
HTNB : Rp 150.000,-
Pengirim : Anastasia Susty Ambarriani
No telp : 0811286316

Yogyakarta, 14 Juli 2015
Penerima a.n


Anastasia Susty Ambarriani

PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KABUPATEN SLEMAN

NIK : 3404066904640001

Nama : A.SUSTY AMBARRIANI
Tempat/Tgl Lahir : YOGYAKARTA, 29-04-1964
Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol Darah : O
Alamat : POGUNG DALANGAN
RT/RW : 006 / 050
KelDesa : SINDUADI
Kecamatan : MLATI
Agama : KATHOLIK
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : DOSEN
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : 29-04-2017



SLEMAN
04-06-2012

Ambarriani

284149435

[Faint, mostly illegible text from a document, possibly a letter or form, with some words like 'KANTOR' and 'POS INDONESIA' visible.]

PT. PBT 01/2015

KANTOR



Lacak status : <http://www.posindonesia.co.id>

Syarat dan ketentuan berlaku

Ura bar - pbb?

Susty Ygy

0811286316

0818286311

*Keripik kang paru : 3 bungkus
Keris kang belat : 3 bungkus
Keripik celan : 3
Kas batik : 1 lus*

dr. Amilia Lie (Kendr)

*0811406158
081935648768*

BERITA ACARA

Klasifikasi Permasalahan / Ketidaksesuaian

Selisih Kurang,	Selisih Lebih,	Salah Salur,	Hilang,
Rusak / Sobek,	Basah,	Curah,	Kurang Bea,
Selisih Kurang Berat,	Selisih Lebih Berat,	Tanpa Advis,	Lain Lain,

Nomor : 1578 / Jar-3/0816

Lampiran :
Perihal : Kiriman Rusak / Sobek

Pada hari ini : Sabtu tanggal, 27 - Jun - 2015 Pukul 19.00 Wita

Oleh Pegawai Pkypos Gunawan Nippos 962213597

Pada waktu membuka dan memeriksa kiriman

di Kantor Ka.Mpc.Yogyakarta 55400 untuk

advis Nomor : 341 yang terdiri dari :

PAKET

Kendari 93002 tanggal : 17 - Jun - 2015

1. Kantung terdapat sebagai berikut :

1. Kantung PP50016078944 sel diterima dalam keadaan baik dan utuh

Setelah dibuka dan diperiksa ternyata krmn nosi 14341602244 yang tercantum dalam manifes Mpc.Sm/Kdi no 55400-124-93000-142-15-000341 diterima dalam keadaan rusak/sobek dan ditimbang ulang 1700 gram sedangkan berat berdasarkan Btnya 2.100 atau terdapat selisih kurang 400 gram

2. Penerima hanya mengambil bajunya saja sedangkan makanan tidak diambil km tih rusak dan kadaluarsa tidak bisa dimakan lagi dan lainnya berkurang kemungkinan dimakan tikus karena diteruskan lewat laut

Mohon dilakukan investigasi penyebab kiriman PPKH diteruskan melalui laut dari segra hubungi pengirimnya

3. karena penerimaanya minta ganti rugi kerusakan dan keterlambatan kirimannya

Setelah kebenaran pendapat ini saya pastikan dengan pemeriksaan berulang ulang dengan disaksikan dan dibantu oleh : Pkypos I Gunawan Nippos 962213597

yang juga hadir pada waktu pembukaan dan pemeriksaan, maka dibuat berita acara ini dengan esbonor benarnya mengingat sumpah jabatan.

Dibuat di Kantor Pos KENDARI 93000 dalam tahun dan tanggal seperti tersebut pada halaman

depan dalam rangkep 6(Enam)

Saksi - 1

Gunawan

Nippos: 962213597

Mengetahui
Kakap

PANGLI PURNUSADA
Nippos: 971325091

Dibuat Oleh

Lukman

Nippos: 974382498

Supervisor Pengolahan

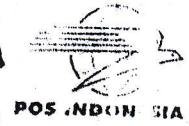
A R W I A

Nippos: 967288280

Tembusan:

1. Man.Kepatuhan Operasi Bandung 40000
2. Ka.Regional X Makassar 90004
3. Ka.Regional VI Semarang 50004

i-POS Integrated Postal Operations System



[Home](#)
[Tarif Pos](#)
[List Produk](#)
[Lacak Kiriman](#)
[Alur Proses](#)
[Larangan](#)
[Help Desk](#)
[About](#)

Lacak Nomor Kiriman : Cari

Hasil Pelacakan :

No.Resipos		14341602244	
History Status			
Lokasi	Status	Tanggal Status	Keterangan
Yogyakarta Babarsari 55281C	Posting Loker	2015-06-17 13:30:16.843	From: ANAST - JOGJA JL BABARSARI 43 YOGYA To: DR AMILIA LIE - TOKO KHARISMA JL A SILONDAE NO Kota Tujuan : KENDARI 93111 Kantor tujuan : 93000
Yogyakarta Babarsari 55281C	Manifest Serah	2015-06-17 14:40:49.637	No. Bukti Serah : 55281C~110~55400~120~15~900456 No Ktg : 55281C11055400120000151000456 Kantor tujuan : 55400 MPCYOGYAKARTA
MPCYOGYAKARTA 55400	Manifest Serah	2015-06-17 20:51:12.000	No. Bukti Serah : 55400~124~93000~142~15~000341 No Ktg : PP50016078944 Kantor tujuan : 93000 KENDARI
KENDARI 93000	Manifest Terima	2015-06-29 11:21:58.000	No. Bukti Serah : 55400~124~93000~142~15~000341 Kantor asal : 55400 MPCYOGYAKARTA
KENDARI 93000	Proses Antar	2015-07-03 08:29:37.000	No.DO : 93000150003318 Petugas Antar : ALHADI 967313790
KENDARI 93000	Selesai Antar	2015-07-03 15:40:29.000	Waktu Update : 03 Jul 2015 00:00:00:000 Status : Diterima Rekan Kerja/Pegawai Penerima : DOING
Cetak			

:: Copyright ©2010 PT POS INDONESIA All Rights Reserved ::

Lacak berdasarkan Item Advis ☒ Kantong ☐ Angkutan ☐ R7/CN38 ☐ Item (403)

PP50016078944

Carl

HASIL PELACAKAN KIRIMAN :

Nomor Kantong : PP50016078944
 MPCYOGYAKARTA 55400

Berangkat Dari Kantor Kirim

2015-06-17
 21:46:59.000

Relevansi

Kantor Asal : MPCYOGYAKARTA - 55400
 Kantor Tujuan : KENDARI - 93000

Angkutan : KBM DINAS

No Angkutan : POSLOG

Jenis Angkutan : Darat

Sopir : driver

Pengawal : guide

No R7/CN38 : 554001500015133

Kantor Asal : MPCYOGYAKARTA - 55400

Kantor Tujuan : KENDARI - 93000

Angkutan : KBM DINAS

No Angkutan : POSLOG

Jenis Angkutan : Darat

Sopir : driver

Pengawal : guide

No R7/CN38 : 554001500015133

Kantor Asal : YOGYAKARTA - 55000

Kantor Tujuan : KENDARI - 93000

Angkutan :

No Angkutan : PDC

Jenis Angkutan : Darat

Sopir : null

Pengawal : null

No R7/CN38 : 179001500009901

Kantor Asal : YOGYAKARTA - 55000

Kantor Tujuan : KENDARI - 93000

Angkutan : PELNI

No Angkutan : KTPL - MPCMS2

Jenis Angkutan : Laut

Sopir : NAKHODA

Pengawal : ABK PELNI

No R7/CN38 : 180001500000827

Kantor Asal : YOGYAKARTA - 55000

Kantor Tujuan : KENDARI - 93000

Angkutan : PELNI

No Angkutan : KTPL - MPCMS2

Jenis Angkutan : Laut

Sopir : NAKHODA

Pengawal : ABK PELNI

No R7/CN38 : 180001500000827

Kantor Asal : YOGYAKARTA - 55000

Kantor Tujuan : KENDARI - 93000

Angkutan : KBM DINAS

No Angkutan : kbm

Jenis Angkutan :

Sopir : driver

Pengawal : guide

No R7/CN38 : 904001500013199

Kantor Asal : YOGYAKARTA - 55000

Kantor Tujuan : KENDARI - 93000

Angkutan : KBM DINAS

No Angkutan : kbm

Jenis Angkutan :

Sopir : driver

Pengawal : guide

No R7/CN38 : 904001500013199

PDC TAMBUN 17900

Kantong Diterima di Kantor Penerusan
 PDC TAMBUN 17900

2015-06-18
 22:32:46.000

KANTORTUKARPOS LAUTTANJUNG PRIOK
 18000

Kantong Diterima di Kantor Penerusan
 KANTORTUKARPOS LAUTTANJUNG PRIOK
 18000

2015-06-19
 14:38:51.000

KANTORTUKARPOS LAUTTANJUNG PRIOK
 18000

Kantong Diteruskan ke Kantor
 MPCMAKASSAR 90400

2015-06-19
 14:34:37.000

MPCMAKASSAR 90400

Kantong Diterima di Kantor Penerusan
 MPCMAKASSAR 90400

2015-06-23
 04:04:52.000

MPCMAKASSAR 90400

Kantong Diteruskan ke Kantor
 KENDARI 93000

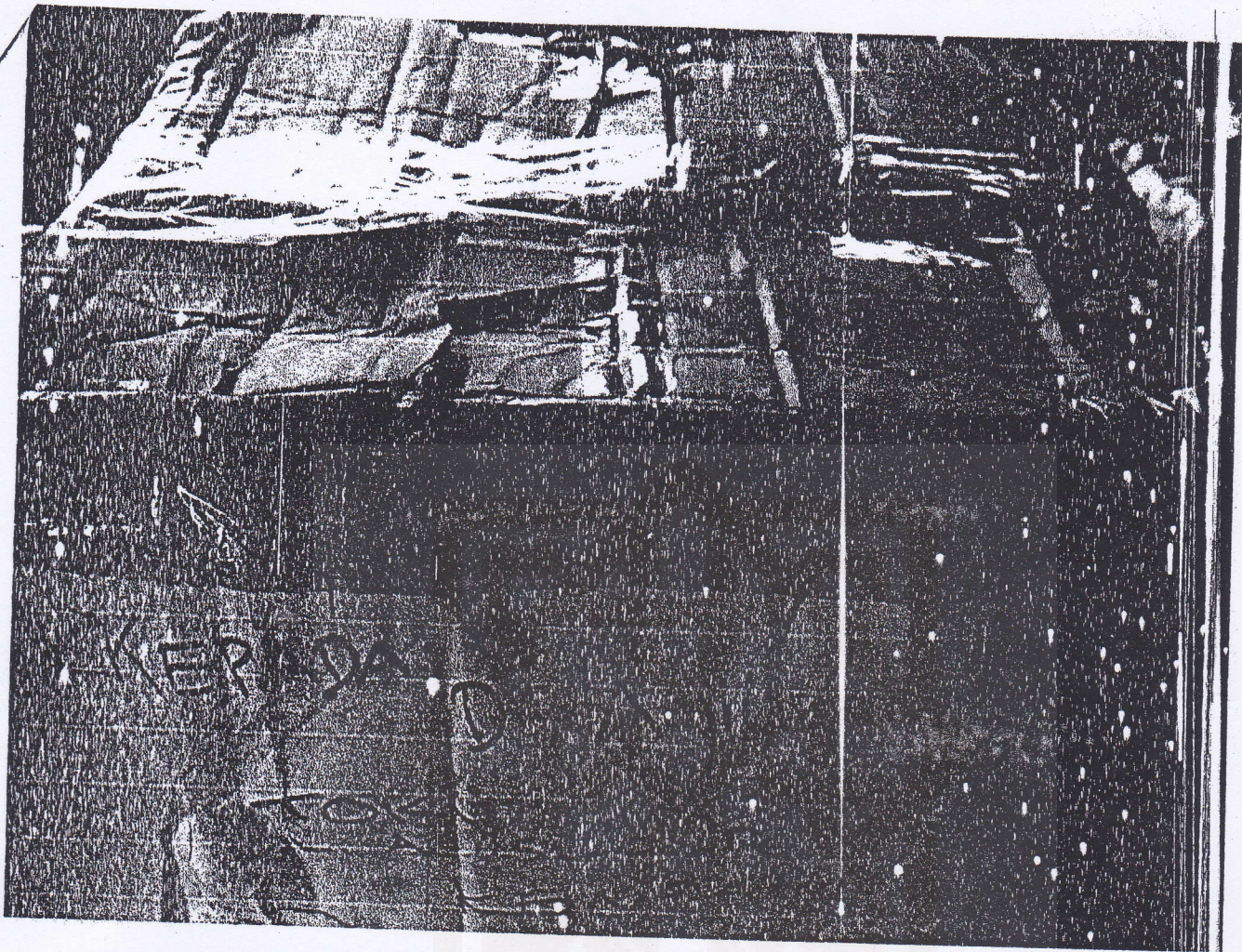
2015-06-23
 14:30:41.000

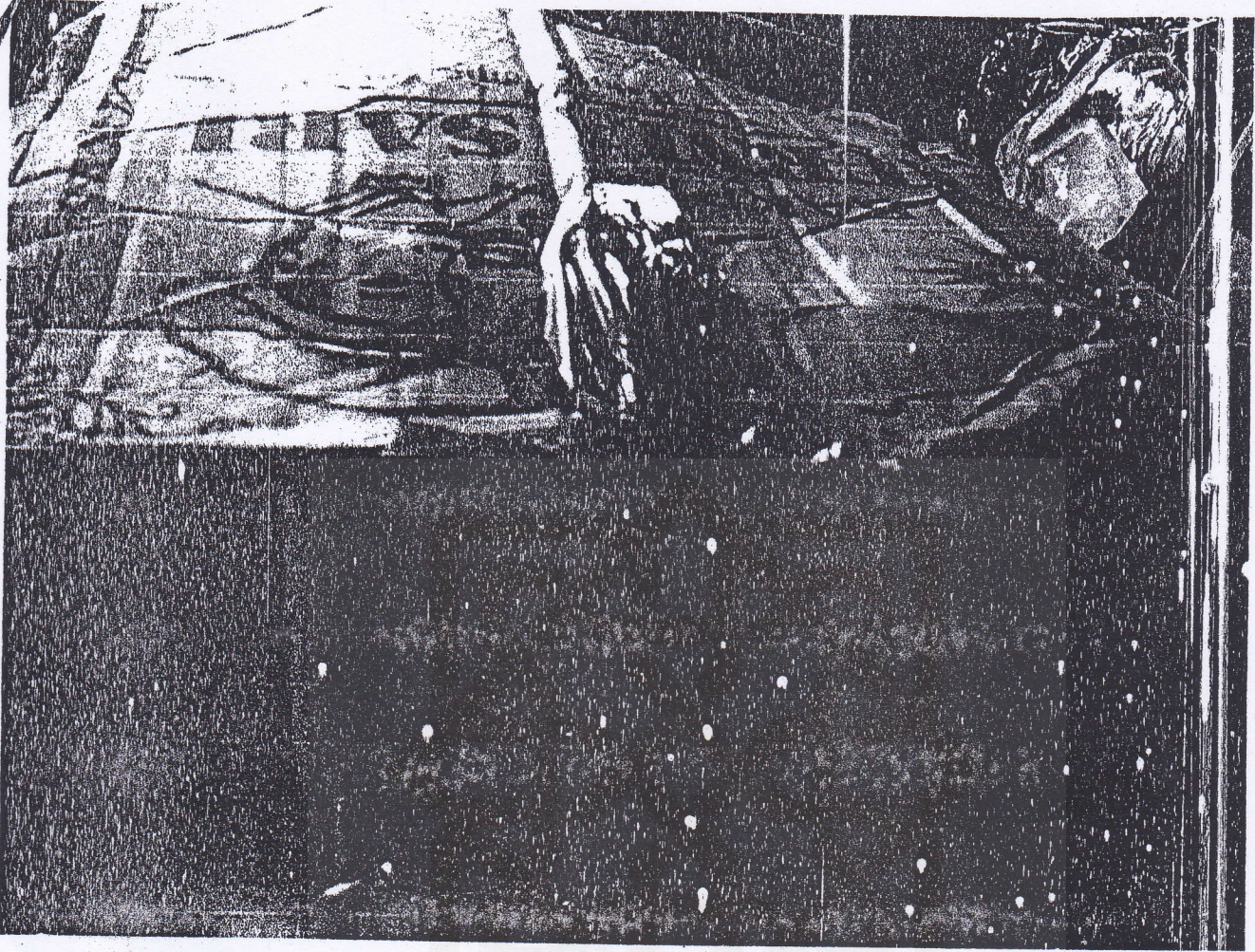
KENDARI 93000

Kantong Diterima Kantor Tujuan

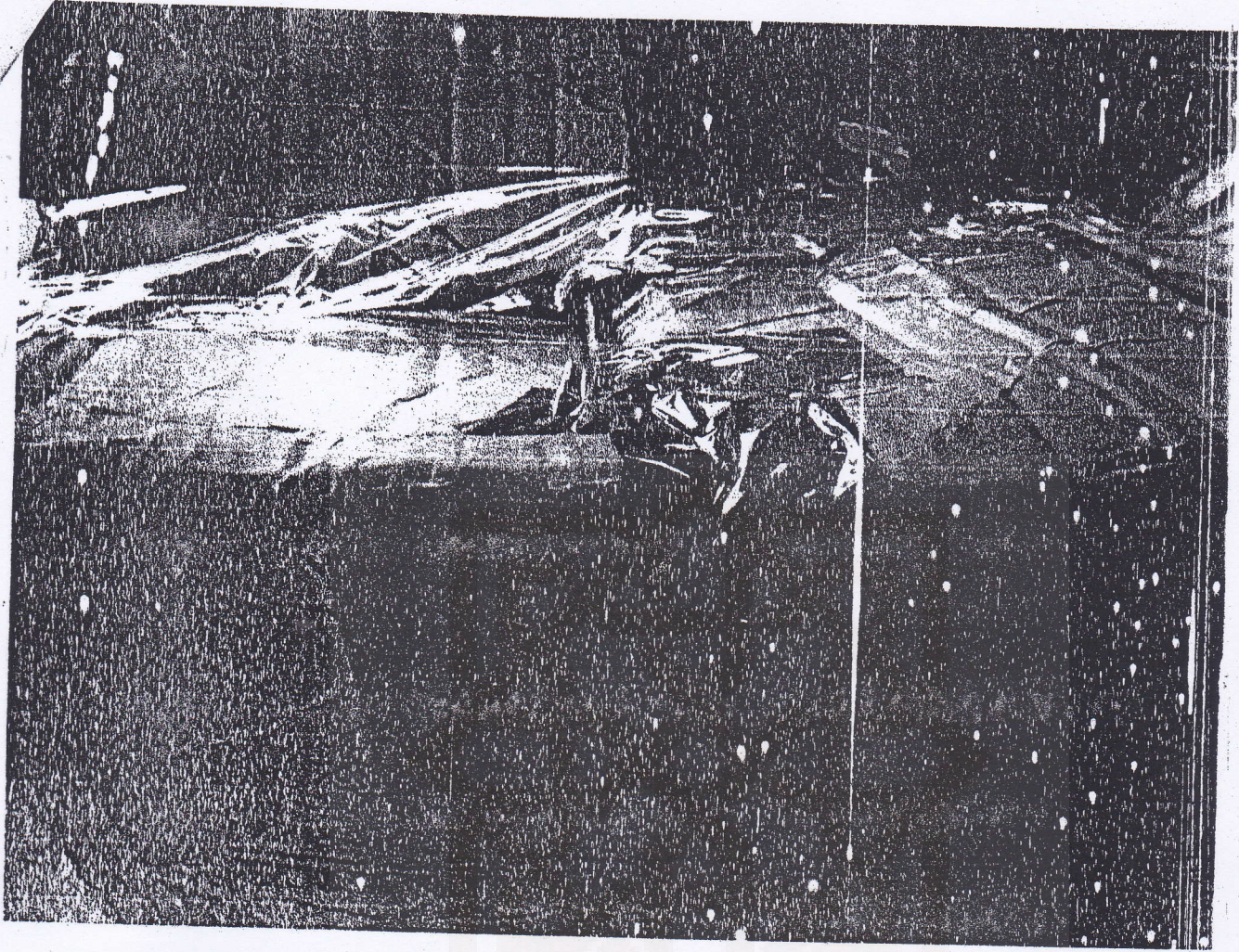
2015-06-29
 09:40:48.000

Data yang tidak ditemukan : -
 Cetak |





موت



Pos



Pos Indonesia

Salam
hangat,

Rr. Novitria Setyaningrum

Customer Service

Kantor
Pos Yogyakarta 55000

Jl.
Panembahan Senopati No 2 Yogyakarta 55121
Telp.
0274-411840 atau 0274-377325

Fax.
0274-375890

----- Original Message -----

From: Novi Oshin <550cs@posindonesia.co.id>

To: Dewi retno Oktaviani 989404020 Costumer Service kp kendari 93000
<930cs@posindonesia.co.id>, 930_antaran
<930_antaran@posindonesia.co.id>, 554Cs <554cs@posindonesia.co.id>,
Yughasstowo 968311453 Manajer Distribusi 55400
<yughas@posindonesia.co.id>, Satiman-971324700-MPC-Yogyakarta 55400
<satiman@posindonesia.co.id>, Eko Adhy K 987405627 Manajer Distribusi
<eko.adhy@posindonesia.co.id>, Kharismanto 968276829 Spv Proses Outgoing
MPC Yogyakarta <kharismanto@posindonesia.co.id>

Cc: Rajiman Riana Juhri 963217800 <rajiman@posindonesia.co.id>, Tjutju
<tjutju@posindonesia.co.id>, 550Kkp <550kkp@posindonesia.co.id>

Sent: Wed, 08 Jul 2015 14:26:15 +0700 (WIB)

Subject: isi kiriman rusak pkh nosi : 14341602244 yk / kendari

Kepada Yth ; Cs Kp Kendari dan cs

MPC Yogyakarta

selamat siang kami mhn bantuan
untk kiriman kami yg rusak dan ditolak oleh penerima ,sbb datanya :

1. Nosi : 14341602244

2. Jenis kiriman : PKH

3. isi kiriman : makanan kering (keripik kering paru 3 bungkus , keripik kering belut 3 bungkus , keripik ceker 3 bungkus, dan kain batik)

berat kiriman : 2,100 gr

Hasil Pelacakan :

No.Resipos		14341602244	
History Status			
Lokasi	Status	Tanggal Status	Keterangan
Yogyakarta babarsari 55281C	Posting Locket	2015-06-17 13:30:16.843	From: ANAST - JOGJA JL BABARSARI 43 YOGYA To: DR AMILIA LIE - TOKO KHARISMA JL A SILONDAE NO Kota Tujuan : KENDARI 93111
Yogyakarta babarsari 55281C	Manifest Serah	2015-06-17 14:40:49.637	Kantor tujuan : 93000 No. Bukti Serah : 55281C-110-55400-120-15-900456 No Ktg : 55281C11055400120000151000456
MPCYOGYAKARTA 55400	Manifest Serah	2015-06-17 20:51:12.000	Kantor tujuan : 55400 MPCYOGYAKARTA No. Bukti Serah : 55400-124-93000-142-15-000341 No Ktg : PP50016078944
KENDARI 93000	Manifest Terima	2015-06-29 11:21:58.000	Kantor tujuan : 93000 KENDARI No. Bukti Serah : 55400-124-93000-142-15-000341 Kantor asal : 55400 MPCYOGYAKARTA

KENDARI 93000	Proses Antar	2015-07-03 08:29:37.000	No.DO : 93000150003318
KENDARI 93000	Selesai Antar	2015-07-03 15:40:29.000	Petugas Antar : ALHADI 967313790 Waktu Update :03 Jul 2015 00:00:00:000 Status : Diterima Rekan Kerja/Pegawai Penerima : DOING

kepada
kp kendari, apabila benar adanya dimohon segera dibuatkan P6 ats kejadian
iriman tsb ,

KePda
Yth : MPC Yogyakarta 55400

kami,
mohon bantuan untk info kenapa kiriman tsb , diteruskan via laut (PPB) ,
shingga kiriman tsb menjadi terlambat dan lama, shingga kiriman tsb rusak dan
penerima menolak diterima kiriman tsb , pdhl di resi menggunakan jenis kiriman
PPI.H

mn segera
direspon agar bs segera kami buatkan TGR dikarenakan pengirim mendesak
perangggjawaban lebih lanjut

mhn
bantuan dan kerjasamanya terimakasih

Salam
hangat,

Rr. Novitria Setyaningrum

Zimbra

550cs@posindonesia.co.id

RE: isi kiriman rusak pkh nosi : 14341602244 yk / kendari

From : Novi Oshin <550cs@posindonesia.co.id>

Thu, Jul 09, 2015 01:51 PM

Subject : RE: isi kiriman rusak, pkh nosi : 14341602244 yk / kendari

1 attachment

To : desi <930cs@posindonesia.co.id>

Cc : 'CS MPC Yogyakarta' <554cs@posindonesia.co.id>, '930_antaran' <930_antaran@posindonesia.co.id>, 'Yughastowo 968311453 Manajer Distribusi 55400' <yughas@posindonesia.co.id>, 'Satiman-971324700-MPC-Yogyakarta 55400' <satiman@posindonesia.co.id>, 'Eko Adhy K 987405627 Manajer Distribusi' <eko.adhy@posindonesia.co.id>, 'Kharismanto 968276829 Spv Proses Outgoing MPC Yogyakarta' <kharismanto@posindonesia.co.id>, 'Rajiman Riana Juhri 963217800' <rajiman@posindonesia.co.id>, 'Tjutju Saepuloh 969296484 Spv Proses Outgoing MPC Yogyakarta' <tjutju@posindonesia.co.id>, '550Kkp' <550kkp@posindonesia.co.id>, 'Setyadi Budiprayitna 961235834 Manajer Proses Paket Outgoing Mpc Yogyakarta' <setyadi.budiprayitna@posindonesia.co.id>, '554ktapos' <554ktapos@posindonesia.co.id>

baik akan kami proses untk pembuatan TGRnya ,terimakasih atas bantuan dan kerjsamanya

Salam hangat,

Rr. Novitria Setyaningrum
Customer Service

Kantor Pos Yogyakarta 55000
Jl. Panembahan Senopati No 2 Yogyakarta 55121
Telp. 0274-411840 atau 0274-377325
Fax. 0274-375890

----- Original Message -----

From: desi <930cs@posindonesia.co.id>

To: 'CS MPC Yogyakarta' <554cs@posindonesia.co.id>, '550Cs' <550cs@posindonesia.co.id>

Cc: '930_antaran' <930_antaran@posindonesia.co.id>, 'Yughastowo 968311453 Manajer Distribusi 55400' <yughas@posindonesia.co.id>, 'Satiman-971324700-MPC-Yogyakarta 55400' <satiman@posindonesia.co.id>, 'Eko Adhy K 987405627 Manajer Distribusi' <eko.adhy@posindonesia.co.id>, 'Kharismanto 968276829 Spv Proses Outgoing MPC Yogyakarta' <kharismanto@posindonesia.co.id>, 'Rajiman Riana Juhri 963217800' <rajiman@posindonesia.co.id>, 'Tjutju Saepuloh 969296484 Spv Proses Outgoing MPC Yogyakarta' <tjutju@posindonesia.co.id>, '550Kkp' <550kkp@posindonesia.co.id>, 'Setyadi Budiprayitna 961235834 Manajer Proses Paket Outgoing Mpc Yogyakarta' <setyadi.budiprayitna@posindonesia.co.id>, '554ktapos' <554ktapos@posindonesia.co.id>

Sent: Thu, 09 Jul 2015 14:32:02 +0700 (WIB)

Subject: RE: isi kiriman rusak pkh nosi : 14341602244 yk / kendari

SELAMAT SIANG

Berikut kami kirimkan BA kiriman NOSI 14341602244 yk / Kendari

Terima
kasih

09/07/2015 13:55

Salam
hangat

Desi
cs kp Kendari 93000

From: CS MPC Yogyakarta
[mailto:554cs@posindonesia.co.id]

Sent: 09 Juli 2015 12:21

To: 550Cs

Cc: 930cs; 930_antaran; Yughastowo 968311453 Manajer Distribusi 55400;
Satiman-971324700-MPC-Yogyakarta 55400; Eko Adhy K 987405627 Manajer
Distribusi; Kharismanto 968276829 Spv Proses Outgoing MPC Yogyakarta; Rajiman
Riana Juhri 963217800; Tjutju Saepuloh 969296484 Spv Proses Outgoing MPC
Yogyakarta; 550Kkp; Setyadi Budiprayitna 961235834 Manajer Proses Paket
Outgoing MPC Yogyakarta; 554ktapos

Subject: Re: isi kiriman rusak pkh nosi : 14341602244 yk / kendari

Selamat siang, data kami teruskan
ke bag terkait.

Terimakasih.

Salam,

Elly Fabriyani

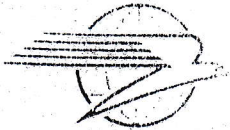
From: "550Cs" <550cs@posindonesia.co.id>

To: "930cs" <930cs@posindonesia.co.id>,
"554Cs" <554cs@posindonesia.co.id>

Cc: "930cs" <930cs@posindonesia.co.id>,
"930_antaran" <930_antaran@posindonesia.co.id>,
"554Cs" <554cs@posindonesia.co.id>,"Yughastowo 968311453
Manajer Distribusi 55400" <yughas@posindonesia.co.id>,
"Satiman-971324700-MPC-Yogyakarta 55400"
<satiman@posindonesia.co.id>,"Eko Adhy K 987405627 Manajer
Distribusi" <eko.adhy@posindonesia.co.id>,"Kharismanto 968276829
Spv Proses Outgoing MPC Yogyakarta"
<kharismanto@posindonesia.co.id>,"Rajiman Riana Juhri
963217800" <rajiman@posindonesia.co.id>,"Tjutju Saepuloh
969296484 Spv Proses Outgoing MPC Yogyakarta" <tjutju@posindonesia.co.id>,
"550Kkp" <550kkp@posindonesia.co.id>

Sent: Thursday, July 9, 2015 8:09:06 AM

Subject: Re: isi kiriman rusak pkh nosi : 14341602244 yk / kendari



POS INDONESIA

Nomor : 2746 /Bis.Ratket/Dalsisop/VI/0915
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Pembayaran Ganti Rugi Kiriman Paket Biasa Int
Tgl 22 Juni 2015 nomor resi cp004187306id

Yogyakarta, 9 Sept 2015

Kepada:

Ka. Regional VI Jateng-DIY
Semarang 50004

Diberitahukan bahwa telah kami bayarkan ganti rugi kepada Pengirim uang sebesar Rp 1.651.160,- (sesuai Ketentuan KD 88/Dirut/1114 tanggal 7-11-2014) atas kirimanpos yang dinyatakan rusak/ hilang / terlambat oleh Negara Tujuan

Adapun data-data kirimanpos adalah sbb:

Nosi : cp004187306id
Tgl Kirim : 7-8-2014
Pengirim : warna warni /hardevi jethanad
Penerima : Mike Mahtani
Berat : 20.000 gr
Bentuk Kemasan : Paket kardus
Biaya Kirim : Rp 757.400,-
Biaya Jaminan GR : Rp 4.950,-
Nilai Jaminan GR : Rp .893.760,-
Isi : kain

Penyebab rusak / hilang / terlambat-adalah :
In proses transit arrival in netherland

Demikian kami sampaikan sebagai laporan.

A.n Kepala Kantor
Wakil

Adi Susanto
Nippos: 966281688

Tembusan :

1. /P Pos International Bandung 40005
2. arsip

18-06-2015

PC INDONESIA

TANDA TERIMA PEMBAYARAN
BIAYA GANTI RUGI KIRIMAN POS KILAT KHUSUS

Terima dari : Kantor Pos Yogyakarta 55000
Uang sebesar : satu juta enam ratus lima puluh satu ribu seratus
enam puluh rupiah
Terbilang : Rp 1.651.160,-

Untuk pembayaran biaya ganti rugi kiriman Paket Biasa International yang
dikirim dengan data sebagai berikut :

Barcode : CP004187306ID
Tanggal Kirim : 7-8-2014
Berat : 20.000 gram
Ongkos Kirim : Rp 757.400,-
HTNB : Rp 893.760,-
Pengirim : warna warni
No telp : 0274587186

Yogyakarta, 22 Juni 2015
Penerimaan

Hardevi Jethand

Kode Rekening : 51.04.11.01

Nama Rekening : Biaya beban klaim jasa suratpos/paketpos

SURAT PERINTAH BAYAR

DMF KD Direksi No.ED.88/Direksi/1114 tgl 07-11-2014 Hg Janinan Ganti Rugi Surat dan Paket Luar Negeri

1677/Bisratket/Dalsisop/VI/0615

Kepala Kantor Pos Yogyakarta 55000

satu juta enam ratus lima puluh satu ribu seratus enam puluh rupiah

Biaya Ganti Rugi Kehilangan Kiriman Paket Biasa Int ind/spain dikirim tgl 7-8-2014 nosi CP0041873061D

1.651.160

Yogyakarta,

10 Juni 2015

Yang Menerima

Hardevi Jethanad

Manajer Akuntansi

Sharon Ilona T

Nippos : 975358133

Manajer Pelayanan MLO

Tjutju Saepu oh

Nippos : 96925 6484

Manajer Keuangan

Basuki Wibowo

Nippos : 967334330

igelahri / Meny. Tujui
Kepala Kantor

Ach. Chaerul Ho Ji
Nippos: 963188018

NOTA PERMINTAAN PEMBAYARAN

POSINDO-2015-P065500000-00000 01132

Cetakan ke - 001

Nomor : 620005/ 872

Tanggal : 18.06.2015

Kepada Yth :
Direktorat Keuangan

Mohon persetujuannya untuk membayarkan dana kepada : 7900001346 - Administrasi Yogyakarta

Untuk keperluan pembayaran : GR kir ppb int ind/spain
Dengan rincian sebagai berikut : beban klaim jasa suratpos/paketpos

No.	Code Rekening	Uraian	Jumlah (IDR)
001	5104110001	Beban Klaim Jasa Suratpos / Paketpos	1.651.160
PPN			0
PPN WAPU			0
PPh			0
PPh 21			0
TOTAL			1.651.160

Terbilang : Satu Juta Enam Ratus Lima Puluh Satu Ribu Seratus Enam Puluh Rupiah

Ordonatur
Man/Pel. Mail dan Parcel

(TJUTJU SAPEULOH)
NIPPOS : 969296484

Otorisator
MANAJER KEUANGAN & BPM

(BASUKI WIBOWO)
NIPPOS : 967334330

Fiatur
KEPALA KANTOR

(ACH. CHAERUL HADI)
NIPPOS : 963188008

Kontrol Posting
MANAJER AKUNTANSI

(SHARON ILONA TUPAMAHU)
NIPPOS : 975358133

PENGAJUAN TUNTUTAN GANTI RUGI

Yogyakarta, 10 Juni 2015

Kepada
Kepala Kantor Pos Yogyakarta 55000
Di Yogyakarta

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Hardevi Jethanad
Alamat : Jl Malioboro no 51 Yogyakarta 55121
No. Telp : 0274587186
No. HP/SIM : 3404126608540001

Menyatakan bahwa kami adalah Pengirim/Penerima/Kuasa dari kiriman sebagaimana tersebut dalam formulir pengaduan no: 1677/EMS/P-Cepat/PP Biasa Int/R/2015 dengan ini mengajukan tuntutan ganti rugi atas keterlambatan/kehilangan/kerusakan sebesar Rp 1.651.160,- (Satu juta enam ratus lima puluh satu ribu seratus enam puluh rupiah).

Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Customer Service

Novitria Setyaningrum
Nippon: 984401350

Pelanggan

Hardevi Jethanad

PERTIMBANGAN KEPALA KANTOR KII:IM

Yogyakarta, 10 Juni 2015

Kepada Yth:
Ka. Regional VI Semarang
Di Semarang

Menunjuk Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi atas pengaduan nomor: 1677/EMS/P-Cepat/PP-Biasa Int/R/2015 tanggal 10 Juni.-2015, disampaikan pertimbangan kami sebagai berikut:

1. Jenis kerugian:

- a. Keterlambatan EMS (pengaduan tidak melewati batas kedaluarsa 7 (tujuh) hari setelah kiriman diserahkan di Negara tujuan)

	Uraian	Hari	Keterangan
a.	SWP senyatanya		
b.	Standar SWP		
c.	Proses kepabeanan		
d.	Hari Libur		
e.	Jumlah terlambat		

- b. Kehilangan sebagian/seluruh kiriman EMS/PP-Cepat/PP Biasa/R Internasional berdasarkan:

s	Pasal 4 ayat 3b KD 88/Dirut/1114 telah memenuhi kriteria untuk dinyatakan hilang. " Kiriman Paket Cepat Internasional dan Surat Tercatat Internasional tidak ditemukan setelah melewati masa 2 (dua) bulan sejak tanggal pengaduan."
---	--

- c. Kerusakan sebagian/seluruh kiriman EMS/PP Cepat/PP Biasa/ R-Internasional berdasarkan:
Dokumen tgl

2. Dasar perhitungan ganti rugi kehilangan/kerusakan,
Kurs tengah saat pengiriman 1 USD = Rp 11760,-

No	Isi Kiriman	Nilai Jaminan barang (USD)	Nilai Kiriman (Rp)	Prosentase Kehilangan/Kerusakan (%)
1.	Kain	76	893.760	100
2.				

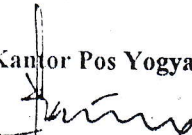
3. Menyetujui untuk dibayarkan kepada pelanggan sebesar nilai Rp. 1.651.160,-. Biaya ganti rugi dms harus menjadi beban perusahaan, dengan rincian :

Nilai pertanggungan barang	:	Rp. 893.760,-
1 kali biaya kirim non ppn & HTM B	:	Rp. 757.400,-
Jumlah	:	Rp. 1.651.160,-

(Dmk Pasal 10 ayat 1 dan 2 KD 88/Dirut/1114)

4. Demikian pertimbangan kami, atas kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Pos Yogyakarta


Ach. Chaerul Hadi
Nippos: 963188008

SURAT PERNYATAAN PELEPASAN HAK

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Hardevi Jethanad
 Alamat : Jl Maliobor no 51 Yogyakarta
 Jenis kiriman : Pket Biasa Int
 No resi / tanggal kirim : CP004187306ID / 7-8-2014
 No bukti diri KTP : 3404126608540001

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dengan telah saya menerima uang ganti rugi dari PT Pos Indonesia (Persero) sehubungan dengan keterlambatan / kehilangan / kerusakan Surat/ paket nomor : CP004187306ID tanggal 27 Mei 2015, maka saya :

1. Melepas hak saya terhadap surat / paket tersebut diatas.
2. Memberi kuasa kepada PT Pos Indonesia(persero) untuk menjual, menerima hasil penjualan, serta memanfaatkan hasil penjualan surat/ paket tersebut diatas.

Demikian pernyataan pelepasan hak ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta , 10 Juni 2015
 Yang membuat pernyataan



Hardevi Jethanad

second part - "Receipt"/CP 72 rangkap, lembar kedua - "Bukti Pengiriman"

PE GIRIMAN / RECEIPT

104187306 ID



Dibuka karena jabatan
be opened officially

ed 1

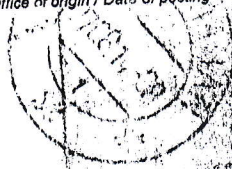
ash- delivery amount

Berat bersih
Net weight

20 kg

Nilai (Pabean)
Value (Customs)

Kantor asal / Tanggal pengeposan
Office of origin / Date of posting



Permintaan pengirim bila tidak terantar / Sender's instructions in case of non-delivery

☐ Kembali ke pengirim setelah
Return to sender after

Hari
Days

☐ Segera kembali ke pengirim
Return immediately to sender

☐ Dianggap dilepaskan
Treat as abandoned

☐ Diteruskan ke alamat berikut
Redirect to address below

Dikembalikan/
Diteruskan
Return/Redirect

☐ Melalui udara/SAL ☐ Melalui udara
By surface/S.A.L. By air

Alamat
Address

Berat kotor paket
Total gross weight of the
parcel(s)

Saya menjamin bahwa rincian yang diberikan dalam keterangan pabean adalah benar dan bahwa kiriman ini tidak berisi barang berbahaya yang dilarang oleh peraturan pos. Saya juga setuju untuk membayar biaya yang berkaitan dengan permintaan.
I certify that the particulars given in the customs declaration are correct and that this item does not contain any dangerous goods prohibited by post regulations. I also agree to pay the costs related to my adjacent instruction in case of non-

03 10 2014

Tanggal dan tanda tangan pengirim / Date and sender's signature

Parcels, Beijing 1999, art RE 109.1 - Size 210 x 148 mm (basic format A5) with a tolerance of 5 mm / Paket, Beijing 1999, pasal RE 109.1 - Ukuran 210 x 148 mm (format dasar A5) dengan toleransi 5 mm.

50/06
transit
NL (Belanda)

CP 72 manifold set, second part - "Receipt"/CP 72 rangkap, lembar kedua - "Bukti Pengiriman"

INTERNATIONAL PARCEL POST
PAKET POS INTERNASIONAL

BUKTI PENGIRIMAN / RECEIPT

CP 004187306 ID



INDONESIA
Pengirim / Sender :
Referensi pengiriman (bila ada)
Sender's reference (if any)

Kiriman/paket boleh dibuka karena jabatan
The item/parcel may be opened officially

INDONESIA

Penerima / Addressee :
MIRZA S. HANTAN;
DIA WATU...
Jl. ...
...

Nilai asuransi / Insured value

Jumlah lebaran / Cash-on-delivery amount

Daftar isi kiriman (termasuk jumlah kiriman) List of contents (including number of items)	Negara asal barang Country of origin of goods	No. tarif bea cukai (bila diketahui) Tariff No (if known)	Berat bersih Net weight	Nilai (Pabean) Value (Customs)
			20 kg.	

Contoh barang dagangan Commercial sample	<input type="checkbox"/> Dokumen Documents	<input type="checkbox"/> Hadiah Gift	Jumlah Paket/parcel(s) Number of certificates and invoices	Kantor asal / Tanggal pengiriman Office of origin / Date of posting
---	---	---	---	--

Jenis paket / Category of parcel :

Pernyataan pengiriman jika tidak terantar / Sender's instructions in case of non-delivery

Kembali pengirim setelah Return to sender after	<input type="checkbox"/> Segera kembali ke pengirim Return immediately to sender	<input type="checkbox"/> Dianggap ditinggalkan Treat as abandoned	Berat kotor paket Total gross weight of the parcel(s)	Biaya kirim / Charges :
Diteruskan ke alamat berikut Redirect to address: below	<input type="checkbox"/> Hari Days	<input type="checkbox"/> Dikembalikan/ Return/Redirect	Saya menjamin bahwa isi yang diberikan dalam keterangan pabean adalah benar dan bahwa kiriman ini tidak berisi barang berbahaya yang dilarang oleh peraturan pos. Saya juga setuju untuk membayar biaya yang berkaitan dengan permintaan saya jika kiriman tidak terantar. I certify that the particulars given in the customs declaration are correct and that this item does not contain any dangerous or prohibited by postal regulations. I also agree to pay the costs related to my adjacent instruction in case of non-delivery.	

Alamat
Address

Tanggal dan tanda tangan pengirim / Date and sender's signature

China Post, Beijing 1999, art RE 109.1 - Size 210 x 148 mm (basic format A5) with a tolerance of 5 mm / Paket, Beijing 1999, pasal RE 109.1 - Ukuran 210 x 148 mm (format dasar A5) dengan toleransi 5 mm.

P<IDNJETHANAND<<HARDEVI<<<<<<<<<<<<<<<<<<
A8112492<1IDN5408265F1906187<<<<<<<<<<<<<<08

TAMBAH JENJANG PAKAR
TERPILIT BIDANG INTERNASIONAL

A.M. HARDEVI 9.

Do. H. Peri. 000418230610

22 July 2015

PERMITS FL 107A

aftering ab. ch

MAP-TATT

first round 5

OVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KOTA YOGYAKARTA

3404137112650123

: MARYATI
 : SLEMAN, 31-12-1965
 : PEREMPUAN Gol Darah
 : DIPOWILATAM MG 1221 YK
 : 013/003
 : KEPATIKAN
 : MENCUNGAN

an: KAWIN
: BUKUH HARI N LEPAS
an: WNI
: 31-12-2017



KOTA YOGYAKARTA
09-03-2013

TOKO GORDYN & VITRAGE

WARNA WARNI

Jl. Malioboro 51 Telp. (0274) 586 969 Yogyakarta
 Jl. Suryatmajan 7H Telp. (0274) 587 186 - 555 764 Fax. 555 764 Yogyakarta
 Jl. Urip Sumoharjo No. 55 Telp. (0274) 550 630 - 919 4392 Yk

Yogyakarta,
 Kepada Yth / (Pemesan)

7/8 - 19

MIKE A. MATTAN

Alamat INDIA SARIS.

PRESIDENEE ALVEAN

No :

No.	Banyaknya	NAMA BARANG	HARGA	JUMLAH
	172 15 m	Satin	1/2	
	20 m			
	11 85 m		86 410	
	17 50 m			
	26 45 m		136 480	
	13 m			
	12 75 m	10 50 m	1376 80	
	8 50 m		780 80	
	11 60 m			
	18 35 m		2146 80	
	8 m		769 90	
	14 15 m			
	12 25 m			
			JUMLAH Rp.	2.915.900.

Barang-barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar / dikembalikan

Tanda Terima

(.....)

Respect Kami

[Signature]
 Enay

PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KABUPATEN SLEMAN

NIK : 3404126608540001
Nama : HARDEVI JETHANAND
Tempat/Tgl Lahir : BANDUNG, 26-08-1954
Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah : B+
Alamat : PERUM KAL PRATAMA NO. D4

RT/RW : 030 / 041
Desa/Kel : SINEH HARJO
Kecamatan : NGAGLIK
Agama : HINDU Status Kewin : KAWIN
Pekerjaan : MENJURUS RUMAH TANGGA
Berlaku Hingga : 26-08-2017
Kewarganegaraan : WNI



SLEMAN, 31-10-2012
KEPALA DINAS KEMAHKAMURAN DAN
PENCATATAN

Tanda Tangan/Stik Iar Pemegang KTP

PR SUPRIATNO, S.H.
NIK 195706291986031001

Message data

Product	UPU
WorkflowMessage	FIR
OriginPartner	J1CESA
DestinationPartner	J1CIDA
OriginCountry	ID
DestinationCountry	ES
OriginCallCentre	197J01ESA01
DestinationCallCentre	197J01IDA01
Author	Angeles Rodriguez Latorre
CreationDate	2015-01-15 16:54:14
OriginalItemid	CP004187306ID
MessageType	UPU_I_M
DeliveryDate	2014-11-23
DestinationPostcode	
AuthorizationCode	
LiabilityAmountAuthorized	
LiabilityCurrency	
RecipientName	
Status	
Reason	
AmountTransmission	
Remark	Dear Dedy: According to provided CP87, the destination office is in Rotterdam. Ask there. Regards, Angela
MailItemTracking	

Case despatch information

ReceiptId	IDJKTCLF IMACCN40167012000203
DespatchDate	2014-08-11T12:37:00
DespatchNumber	167
DespatchYear	4
OriginOE	JKTCID
Category	C
Class	CN
DestinationOE	RTMANL
ReceiptIdNumber	012

Case routing and tracking data

EMA	2014-08-07 15:25:00	Posting/Collection (ema)	55000	
FMR	2014-08-11 12:29:00	Arrival at Outward OE (omb)	IDJKTC	
EMC	2014-08-11 12:36:00	Departure from Outward OE (emc)	IDJKTC	
EMC	2014-08-11 12:36:00	Departure from Outward OE (emc)	IDJKTC	
ENJ	2014-09-26 10:46:00	Arrival at Transit OE (emi)	NLAMSA	

Perusahaan menetapkan Perusahaan
pengiriman dan bea Jaminan Ganti Rugi untuk
pengirim menuliskan nilai barang pada formulir pengiriman pada saat transaksi di loket

Pasal 4 Kriteria Terlambat, Rusak dan Hilang

- (1) Kiriman dinyatakan terlambat apabila pervampaian EMS kepada penerima melebihi 24 (dua puluh empat) jam dari batasan Standar Waktu Penyerahan yang ditetapkan perusahaan
- (2) Kiriman dinyatakan rusak dalam hal sudah diterima konfirmasi dari negara tujuan ataupun unit kerja perusahaan yang menyatakan bahwa kiriman yang bertalian rusak.
- (3) Kiriman dinyatakan hilang dalam hal :
 - a. Kiriman EMS tidak ditemukan setelah melewati masa 25 (dua puluh lima) hari sejak tanggal pengaduan.
 - b. Kiriman Paket Cepat Internasional & Surat Tercatat Internasional tidak ditemukan setelah melewati masa 2 (dua) bulan sejak tanggal pengaduan.
 - c. Kiriman Paket Biasa Internasional tidak ditemukan setelah melewati masa 3 (tiga) bulan sejak tanggal pengaduan.
 - d. Kiriman Internasional sebelum batas waktu yang ditentukan pada huruf a sampai dengan c ayat ini telah diterima konfirmasi dari negara tujuan ataupun unit kerja perusahaan yang menyatakan bahwa kiriman yang bertalian hilang.

BAB III HAK GANTI RUGI KIRIMAN INTERNASIONAL OUTGOING

Pasal 5 Hak Tuntutan Ganti Rugi

- (1) Tuntutan Ganti Rugi merupakan hak pengirim
- (2) Tuntutan Ganti Rugi dapat diajukan terhadap Kiriman Internasional yang mengalami rusak sebagaimana dimaksud Pasal 2 ayat (3).
- (3) Tuntutan ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan Kiriman Internasional *outgoing* dapat diajukan paling lambat :
 - a. 2 (dua) bulan untuk EMS.
 - b. 4 (empat) bulan untuk Paket Cepat Internasional dan Surat Tercatat Internasional
 - c. 6 (enam) bulan untuk Paket Biasa Internasional terhitung sejak tanggal pengiriman
- (4) Tuntutan ganti rugi atas keterlambatan kiriman EMS *outgoing* dapat diajukan paling lambat (tujuh) hari sejak kiriman diterima oleh penerima di negara tujuan

Pasal 6 Hilangnya hak ganti rugi

- Perusahaan tidak berkewajiban memberikan Ganti Rugi terhadap hal-hal sebagai berikut
1. Tuntutan Ganti Rugi diajukan melampaui batas waktu yang ditetapkan oleh Perusahaan
 2. Pengirim memberikan informasi yang tidak benar tentang isi Kiriman Internasional.
 3. Kiriman Internasional berisi barang yang dilarang pengirimannya melalui Perusahaan



11/08 2017

BAB V
BESARAN GANTI RUGI DAN KEWENANGAN PERSETUJUAN
KIRIMAN INTERNASIONAL OUTGOING

Pasal 9
Besaran Ganti Rugi Kiriman
Yang Tidak Menggunakan Layanan Jaminan Ganti Rugi

- (1) Terhadap kiriman Internasional *outgoing* yang tidak memanfaatkan layanan Jaminan Ganti Rugi, apabila terjadi risiko kehilangan atau kerusakan seluruhnya/sebagian maka dapat diberikan Ganti Rugi sebesar nilai kerugian sesungguhnya dengan maksimal penggantian \$ 100 US
- (2) Ganti Rugi kehilangan atau kerusakan kiriman internasional seluruhnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini ditambah dengan 0,5 kali biaya kirim tidak termasuk ppn dan bea layanan jaminan ganti rugi.
- (3) Ganti Rugi kerusakan kiriman internasional sebagian tidak diberikan pengembalian biaya kirim.
- (4) Pengembalian biaya kirim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pasal ini diperhitungkan dengan ganti rugi keterlambatan yang telah dibayarkan.

Pasal 10
Besaran Ganti Rugi Kiriman
Yang Menggunakan Layanan Jaminan Ganti Rugi

- (1) Kiriman internasional *outgoing* yang menggunakan Layanan Jaminan Ganti Rugi, apabila terjadi kehilangan atau kerusakan kepada pengirim dapat dibayarkan ganti rugi sebesar kerugian sesungguhnya dengan maksimal sebesar nilai jaminan ganti rugi
- (2) Ganti Rugi kehilangan atau kerusakan kiriman internasional seluruhnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini ditambah dengan 1 kali biaya kirim tidak termasuk ppn dan bea layanan jaminan ganti rugi
- (3) Ganti Rugi kerusakan kiriman internasional sebagian tidak diberikan pengembalian biaya kirim.
- (4) Pengembalian biaya kirim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pasal ini diperhitungkan dengan ganti rugi keterlambatan yang telah dibayarkan.
- (5) Ganti rugi kehilangan atau kerusakan Kiriman Internasional Kemitraan hanya dapat dibayarkan bila telah diterima konfirmasi persetujuan dari pihak mitra yang bertani.

Pasal 11
Besaran Ganti Rugi Keterlambatan Kiriman EMS Outgoing

- (1) Ganti Rugi keterlambatan diberikan untuk kiriman EMS yang menggunakan jaminan ganti rugi maupun yang tidak menggunakan jaminan ganti rugi.
- (2) Ganti rugi keterlambatan EMS dapat dibayarkan maksimal sebesar 0,35 kali biaya kirim dengan ketentuan sebagai berikut :



ID Pengguna: **55000yk** | Logout
Kantor: **YOGYAKARTA 55000**

(index.php) / Pengaduan (menupengaduan.php) / Detail Pengaduan

ID Pengaduan: 550002015052713411830

Indonesia

Cari Reset Kembali

Data Per jadian

Data Pengadu

ID Pengaduan: 550002015052713411830

Nama: supardi

ID Kiriman: CP0041873061D (http://10.33.41.93/track_home.php?barcode=CP0041873061D)

Alamat: yk

ID Produk: PAKET BIASA INTERNASIONAL (331)

Telepon: 0274587186

Kantor Kiriman: YOGYAKARTA 55000

Kota: Yogyakarta

Kantor Tujuan Pengaduan: JAKARTAMPC 10900

Tanggal Entri: Rabu, 27 Mei 2015 13:41:18

Jenis Pengaduan: BELUM TERIMA (12)

Tanggal Status	Status	Kantor Asal Update	Keterangan Status	Kantor Tujuan Update	Durasi Antar Status
Rabu, 27 Mei 2015 13:41:18	ENTRI (60)	YOGYAKARTA 55000	kepada Yth : CS MPC JAKARTA	JAKARTAMPC 10900	0 hari, 0 jam, 0 menit, 0 detik.

Selamat siang, kami mohon bantuannya untuk kiriman kami sbh data2nya :

1. Nosi : CP0041873061D
2. jenis kiriman : paket biasa international
3. isi kiriman : kain / berat 20 kg
THE STATUS OF THE SHIPMENT
BARCODE : CP0041873061D
FROM : INDONESIA
TO : SPAIN
OFFICE DATE TIME STATUS
Yogyakarta 55000 2014-08-07 15:25 Posting/Collection
MPC Jakarta IDJKTC 2014-08-11 12:29 Arrival at outward OE
MPC Jakarta IDJKTC 2014-08-11 12:36 Departure from outward OE
NETHERLANDS NL 2014-08-26 10:46 Arrival at Transit OE

Mohon bantuan untuk status terakhir, krn dtdk ada update status lg, setelah di negara netherland seharusnya negara tujuan adalah spanyol / spain
makasih

Kamis, 28 Mei 2015 08:30:01 INVESTIGASI-1 JAKARTAMPC 10900 Selamat Pagi,

YOGYAKARTA 55000

0 hari, 13 jam, 48 menit, 43 detik.

EMA 07/08/2014 15:25 Posting/Collection (ema) 55000 ID330 ES330
FMB 11/08/2014 12:29 Arrival at Outward OE (emb) IDJKTC ID330 ES330
EMC 11/08/2014 12:36 Departure from Outward OE (emc) IDJKTC MV0002 ID330 ES330
EMC 11/08/2014 12:36 Departure from Outward OE (emc) IDJKTC MV0002 ID330

Status	Status	Kantor Asal Update	Keterangan Status	Kantor Tujuan Update	Durasi Akhir Statistik
			<p>NL330 PD 11/08/2014 12:37 Despatch Close IDJKT IDJKT NLRTMA C CN 4 0167 012 000203 ID101 NL102 PD 11/08/2014 12:37 Despatch Close IDJKT IDJKT NLRTMA C CN 4 0167 012 000203 ID101 NL102 EMJ 26/09/2014 10:46 Arrival at Transit OE (emj) NLMSA NL330 ID330 RD 26/09/2014 10:47 Exchange Office Import NL RTM A NL102 ID101</p> <p>Paket sudah sembilan bulan ,Investigasi sudah ke Negara Pos Tujuan sudah tidak bisa di lakukan, mhn utk menggunakan KD 88 ,Tks</p>		
Kamis, 28 Mei 2015 13:40:06	KONFIRMASI-1 (81)	YOGYAKARTA 55000	<p>Terkait pengaduan Nosi ydp, Sudah pernah kami sampaikan dlm CCH sebelumnya yg kami kirim tgl 11-11-2014 dg Id 55000201411113143000(mohon dicek kembali, cch sdh closed karena batas konfirmasi saya sudah habis) dg konfirmasi terakhir tgl 31-12-2015 bahwa jawaban full investigasi belum diterima oleh Mpc Jakarta.</p> <p>Mengingat pengaduan sdh terlalu lama sejak komplain pertama disampaikan oleh pelanggan, menurut KD 88 seharusnya sudah layak untuk proses TGR ya Pak? Mohon pencerahannya, mengenai biaya ganti rugi tsb akan menjadi beban siapa? kami tunggu infonya, tks</p>	JAKARTAMPC 10900	0 hari, 5 jam, 10 menit, 5 detik.
Kamis, 28 Mei 2015 15:04:31	INVESTIGASI-2 (62)	JAKARTAMPC 10900	<p>Selamat Siang C: Yogyakarta ,</p> <p>Jawaban dr Pos Tujuan kami kirimkan :</p> <p>Untuk Tgr di lakukan di Kantor Upt (tempat posting) ,koordinasikan dgn Manager Layanan ditempat Ibu bekerja.</p> <p>Tks</p> <p>Lampiran : 1. 550002015052713411830_CP004187306ID_FIR.pdf (uploads 550002015052713411830_CP004187306ID_FIR.pdf) (12,34 K B)</p>	YOGYAKARTA 55000	0 hari, 1 jam, 24 menit, 25 detik.
Jumat, 29 Mei 2015 12:29:08	KONFIRMASI-2 (82)	YOGYAKARTA 55000	<p>Baik Pak, terimakasih atas penjelasannya, jadi biaya ganti rugi menjadi beban perusahaan ya pak.. Ok, akan kami proses secepat Pak...karena kiriman ini sudah sangat lama.</p> <p>Terimakasih.</p>	JAKARTAMPC 10900	0 hari, 21 jam, 24 menit, 37 detik.
Jumat, 29 Mei 2015 14:05:34	INVESTIGASI-3 (63)	JAKARTAMPC 10900	<p>Yaa Betul sekali ..</p> <p>Mhn CCHnya di Close Bu..</p> <p>Semoga Sukses Selalu,Tks</p> <p>Hendar Staff Inquiry</p>	YOGYAKARTA 55000	0 hari, 1 jam, 36 menit, 26 detik.

Status	Kantor Asal Update	Keterangan Status	Kantor Tujuan Update	Durasi Antar Status
Selasa, 09 Juni 2015 14:01:43	SELESAI (99) YOGYAKARTA 55000		JAKARTAMPC 10900	10 hari, 23 jam, 56 menit, 9 detik.
Status Follow-Up	Tanggal Rencana Follow-Up	Kantor yang Mem-Follow-Up	Keterangan Hasil Follow-Up	Tanggal Realisasi Follow-Up
		Belum ada follow-up		

Tambah Follow-Up ... (cc: followupadd.php?idpengaduan=550002015052713411830&durian=)



From: Customer Service - Kp Yogya" <550cs@posindonesia.co.id>
To: dedy.aribowo@posindonesia.co.id>
Cc: 109csinquiry@posindonesia.co.id>; <190daltuops@posindonesia.co.id>; <muchlis.effendi@posindonesia.co.id>;
KAMAT 960135224 POS INTERNATIONAL MPC JKT"" <kamat@posindonesia.co.id>
Sent: 18 Mei 2015 10:20
Subject: kiriman ppln yk/ spain nosi : cp004187306id
Kepada Yth : koordinator inquiry

selamat siang

Menindak lanjuti pengaduan kami sebelumnya via cch

I) id pengaduan no : 55000201411111314 3000 tgl 11 november 2014

ii) id pengaduan no : 5500020150527134 1830 tgl 27 mei 2015

dengan data sbb:

No kiriman : CP004187306ID

Jenis kiriman : Paket Biasa International

isi kiriman : textile

berat : 20.000 gram

ongkir : Rp. 757.400,-

htnb : Rp. 4.950,-

nilai barang : \$ 76

From: WARNA-WARNI - JL. MALIOBORO NO.51 YOGYAKARTA

To: MIKE A MAHTANI - INDIA SARIS.PRESIDENTE ALVEAR 27 LAS PALMAS DE GRAN
CANARIA 35007LA PALMAS CANARY ISLAND

Negara Tujuan : SPAIN ES

Telp sia : 0034928227413

Berdasarkan informasi terakhir yang kami terima tgl 31 desember 2014 via cch
jawaban Full Investigasi dari pos spain blm diterima .Mohon bantuan dan
kerjasamanya perihal status dan keberadaan kiriman tsb
saat ini. Kami tunggu konfirmasinya segera berhubung kiriman ini sdh terlalu lama dan
pengirim mendesak untk pengajuan TGR krn keterlambatan atau kehilangan .

Atas bantuan dan kerjasamanya terimakasih.

Salam hangat,

Rr. Novitri Setyaningrum
Customer Service

Kantor Pos Yogyakarta 55000
Jl. Panembahan Senopati No 2 Yogyakarta 55121
Telp. 0274 411840 atau 0274-377325
Fax. 0274-375890

=====

CCH 1 TGL 11 NOVEMBER 2014

ID Pengaduan 550002014111113143000

09/06/2015

Pengaduan
 ID Pengaduan 550002014111113143000
 ID Kiriman CP004187306ID
 ID Produk PAKET BIASA INTERNASIONAL (331)
 Kantor Kirim Pengaduan YOGYAKARTA 55000
 Kantor Tujuan Pengaduan JAKARTAMPC 10900
 Tanggal Entri Selasa, 11 November 2014 13:14:30
 Jenis Pengaduan BELUM TERIMA (12)

Data Pengadu

Nama Ibu Maryati
 Alamat W/ania-wami
 Telepon 0274-586969
 Kota yk

Tanggal Status	Status	Kantor Asal Update	Keterangan Status	Kantor Tujuan Update	Durasi Antar Status
Selasa, 11 November 2014 13:14:30	ENTRI: (60)	YOGYAKARTA 55000	<p>Mohon dibantu penelusuran jejak lacak kiriman kami dg data :</p> <p>From: WARNA-WARNI - JL. MALIOBORO NO.51 YOGYAKARTA To: MIKE A MAHTANI - INDIA SARIS.PRESIDENTE ALVEAR 27 LAS PALMAS DE GRAN CANEARIA 35007LA PALMAS CANARY ISLAND Negara Tujuan : SPAIN ES</p> <p>Telp sial : 0034928227413</p>	JAKARTAMPC 10900	0 hari, 0 jam, 0 menit, 0 detik.

isi kiriman : textile
 berat : 20.000 gram
 ongkir : Rp. 757.400.-
 htnb : Rp. 4.950.-
 nilai barang : \$ 76

status akhir :
 MPC Jakarta IDJKTC 2014-08-11
 12:36 Departure from outward OE
 NETHERLANDS NL 2014-09-26 10:46
 Arrival at Transit OE

Demikian disampaikan,mhn agar dapat dibantu,tnks

Rabu, 12 November 2014 17:03:40
 INVESTIGASI- JAKARTAMPC 10900

selamat sore,
 sudah kami kirimkan pertanyaan investigation ke Pos Spain, namun belum ada jawaban mohon menunggu jawaban dari pos SPain.

terima kasih.

YOGYAKARTA 1 hari,
 55000 3 jam, 49 menit, 10 detik.

13 KONFIRMASI- YOGYAKARTA Baik, terimakasih atas konfirmasinya. JAKARTA 0 hari,
 November 1 (81) 55000 Kami tunggu info lebih lanjut mengenai 10900 19 jam,
 2014 status akhir kiriman ydm, tks 37
 11:41:37 menit,
 57
 detik.

Senir, 17 INVESTIGASI- JAKARTA Selamat siang, YOGYAKARTA 3 hari,
 November 2 (62) 10900 berikut jawaban dari Pos Spain : 55000 23 jam,
 2014 11:01:42 Orig. Item CP004187306ID Dest. Item 20
 Latest status date Latest status time menit,
 Dest. Postcode 35007 Planned delivery 5 detik.

Status Item not received in network
 Reason No trace
 Number of money order Transmission
 of COD amount
 AUTHORIZATION

Authorization code
 Liability amount authorized
 (in SDR only)
 DESPATCH AND RECEIPTABLE
 INFORMATION minimize

spacer
 IDJKTC
 Origin OE
 IDJKTC
 Date
 11/08/2014 12:37
 Category
 C
 Recep. #
 012
 Dest. CE
 NLRTMA
 Despatch #
 167
 Class
 CN

Date Description Location Transp. ref.
 Reference
 11/08/2014 12:37 Despatch Close
 IDJKTC

IDJKTCNLRTMACCN40167012000203

EMC 11/08/14 12:36 Departure from
Outward OE (emc)
IDJKTC

EMC 11/08/14 12:36 Departure from
Outward OE (emc)
IDJKTC

EMJ 26/09/14 10:46 Arrival at Transit
OE (emj)
NLAMSA

PREVIOUS REMARKS minimize

REMARKS minimize

Remarks

Good day. As we have no record of
receipt , pls., provide us with CP 87.
Best regards.
Manuel

sudah kami tanyakan kembali
pertanyaan spesial
investigation.mohon tunggu kabar
selanjutnya.

terima kasih.

Senin, 17 November 2014 16:28:30	KONFIRMASI- YOGYAKARTA 55000	Kami tunggu info selanjutnya mengenai JAK/RTAMPC status/ keberadaan kiriman dimaksud. Apakah saat ini kiriman ydm blm terlacak masuk/tiba di negara Spain?	0 hari 5 jam, 26 menit, 48 detik.
		Tks	

Kamis, 20 November 2014 16:28:30	INVESTIGASI- JAKARTAMPC 10900	selamat pagi di karenakan kiriman via laut jadi transit	YOGYAKARTA 2 hari, 55000 17 jan , 13
----------------------------------	-------------------------------	--	---

09/06/2015

di Neterland, akan kami infokan segera
apabila
kiriman sudah tiba di spain.

menit,
49
detik.

terima kasih

Jumat 12 INVESTIGASI- JAKARTAMPC Selamat Siang,
Desember 4 (71) 10900
2014
14:38:14

YOGYAKARTA 22 hari,
55000 4 jam,
56
menit,
25
detik.

Origin OE
IDJKTC
Date
11/08/2014 12:37
Category
C
Recep. #
012
Dest. OE
NLPTMA
Despatch #
167
Class
CN

Date Description Location Transp. ref.
Reference
11/08/2014 12:37 Despatch Close
IDJKTC

IDJKTCNLRTMACCN40167012000203

ITEM TRACKING minimize

CAPE RetrievalManual
Evt. Date Description Location Trans.
ref. Details-Reference
EMA 07/08/2014 Posting/Collection
(ema)
55000

EMB 11/08/2014 Arrival at Outward OE
(emb)
IDJKTC

EMC 11/08/2014 Departure from
Outward OE (emc)
IDJKTC

EMC 11/08/2014 Departure from
Outward OE (emc)
IDJKTC

EMJ 26/09/2014 Arrival at Transit OE

09/06/2015

(enij)
NLAMSA

PREVIOUS REMARKS minimize

REMARKS minimize

Remarks

Hello, this item will be investigate.
Regards, Isabel.

Pertanyaan Full Investigation telah kami kirimkan ,mhn menunggu jawabannya ,tks

Senin, 15 Desember 3 (83) 2014 12:58:30	KONFIRMASI- YOGYAKARTA 55000	baik, kami tunggu informasinya lagi apabila hasil investigasi sdh diterima di Mpc Jakarta	JAKARTAMPC 10900	2 hari, 22 jam, 19 menit, 46 detik.
		Terimakasih		
Rabu, 31 Desember 5 (72) 2014 10:38:26	INVESTIGASI- JAKARTAMPC 10900	Selamat Siang, Jawaban Full Investigation belum kami terima ,tks	YOGYAKARTA 55000	15 hari, 21 jam, 39 menit, 56 detik.
		Hendar		
Senin, 27 April 2015 13:30:49	SELESAI (99) YOGYAKARTA 55000		JAKARTAMPC 10900	117 hari, 2 jam, 23 menit, 23 detik.

Status Follow-Up	Tanggal Rencana Follow-Up	Kantor yang Mem-Follow-Up	Keterangan Hasil Follow-Up	Tanggal Realisasi Follow-Up
		Belum ada follow-up		

Tambah Follow-Up ...

cck ke 2 tgl 27 mei 2015

ID Pengaduan 550002015052713411330

Data Pengaduan

ID Pengaduan	550002015052713411830
ID Kiriman	CP004187306ID
ID Produk	PAKET BIASA INTERNASIONAL (331)
Kantor Kirim Pengaduan	YOGYAKARTA 55000
Kantor Tujuan Pengaduan	JAKARTAMPC 10900
Tanggal Entri	Rabu, 27 Mei 2015 13:41:18

09/06/2015

Jenis Pengaduan SELUM TERIMA (12)

Data Pengadu

Nama supardi

Alamat yk

Telepon 0274587186

Kota Yogyakarta

Tanggal Status	Status	Kantor Asal Update	Keterangan Status	Kantor Tujuan Update	Durasi Antar Status
Rabu, 27 Mei 2015 13:41:18	ENTRI (60)	YOGYAKARTA 55000	kepada Yth : CS MPC JAKARTA	JAKARTAMPC 10900	0 hari, 0 jam, 0 menit, 0 detik.

selamat siang , kami mhn bantuannya untk kiriman kami sbb data2nya :

1. Nosi : CP004187306ID

2. jenis kiriman : paket biasa international

3. isi kiriman : kain / berat 20 kg

THE STATUS OF THE SHIPMENT

BARCODE :

CP004187306ID

FROM : INDONESIA

TO : SPAIN

OFFICE DATE TIME

STATUS

Yogyakarta 55000 2014-

08-07 15:25

Posting/Collection

MPC Jakarta IDJKTC

2014-08-11 12:29 Arrival at

outward OE

MPC Jakarta IDJKTC

2014-08-11 12:36

Departure from outward OE

NETHERLANDS NL 2014-

09-26 10:46 Arrival at

Transit OE

Mhn bantuan untk status

terakhir , krn dtdk ada

update status lg, setelah di

negara netherland

seharusnya negara tujuan

adalah spanyol / spain

makasih

Kamis 23 Mei 2015 08:30:11	INVESTIGASI- 1 (61)	JAKARTAMPC 10900	Selamat Pagi ,	YOGYAKARTA 550
EMA 07/08/2014 15:25 Posting/Collection (ema) 55000 ID330 ES330 EMB 11/08/2014 12:29				

09/06/2015

Arrival at Outward OE
(emb) IDJKTC ID330
ES330
EMC 11/08/2014 12:36
Departure from Outward
OE (emb) IDJKTC MV0002
ID330
ES330
EMC 11/08/2014 12:36
Departure from Outward
OE (emb) IDJKTC MV0002
ID330
NL330
PD 11/08/2014 12:37
Despatch Close IDJKTC
IDJKTC NLRTMA C CN 4
0167 012 000203
ID101 NL102
PD 11/08/2014 12:37
Despatch Close IDJKTC
IDJKTC NLRTMA C CN 4
0167 012 000203
ID101 NL102
EMJ 26/09/2014 10:46
Arrival at Transit OE (emj)
NLAMSA NL330 ID330
RD 29/09/2014 10:47
Exchange Office Import NL
RTM A NL102 ID101

Fakel sudah sembilan
bulan ,Investigasi sudah ke
Negara Pos Tujuan sudah
tidak bisa di lakukan, mhn
utk
menggunakan KD 88 ,Tks

CURRICULUM VITAE

IDENTITAS DIRI

Nama : Hanif Nur Fajri

NIM : 12340034

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Sleman, 11 Februari 1994

Status Perkawinan : Belum Kawin

Agama : Islam

Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telpon/HP : 085600712002

Alamat Rumah : Cokrodirjan DN I/661 RT 044/ RW 015

Email : Hanifnur.fajri@gmail.com

Riwayat Pendidikan : 1. SD N Purwomartani / 2000-2006
2. SMP N 3 Depok / 2006-2009
3. MAN 1 Yogyakarta /2009-2012
4. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta / 20012-2016

Riwayat Pendidikan : Sarjana S1, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,

Perguruan Tinggi Prodi Ilmu Hukum

CURRICULUM VITAE

IDENTITAS DIRI

Nama : Hanif Nur Fajri

NIM : 12340034

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Sleman, 11 Februari 1994

Status Perkawinan : Belum Kawin

Agama : Islam

Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telpon/HP : 085600712002

Alamat Rumah : Cokrodirjan DN I/661 RT 044/ RW 015

Email : Hanifnur.fajri@gmail.com

Riwayat Pendidikan : 1. SD N Purwomartani / 2000-2006
2. SMP N 3 Depok / 2006-2009
3. MAN 1 Yogyakarta /2009-2012
4. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta / 20012-2016

Riwayat Pendidikan : Sarjana S1, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,

Perguruan Tinggi Prodi Ilmu Hukum