

TANGGUNG JAWAB HUKUM PT. POS INDONESIA (PERSERO)

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



**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 tertanggung 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 ucapan 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 ucapan terima kasih. *Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Agustus 2016

Pembimbing II

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

NIP. 19790719 200801 1 012



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

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

Pengaji I

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

Pengaji 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

D E K A N

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 karuniaNyalah 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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

لَعْ كُرِبَلَوْ فَهَنَ وَ لَصَ مَهَا . لَهُسْ رَوْ هُبْعَ أَتَمَحُمْ نَأْدَهَنَأَوْ ، لَهَا كَلَا كَلَ نَأْدَهَنَأَ . بَيْ لَهَنَهَا يَرَقْ دُمَهَنَأَ
هُبْعَ اَمَأَ . بَيْعَ مَجْأَ بِهَاجْأَوْ لَهَا طَعَعَوْ لَهَمَحُمْ لَهَيَسَ

Puji syukur kehadirat 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 Badap 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 memperalihkan 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 dipersyaratan 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

misi 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 Ambariani 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.

Syafitrian, 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 Perkara 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





PT. POS INDONESIA

Yogyakarta, 04 Mei 2016

Nomor : 1922/SDM/Umun/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 kerjasamannya diucapkan terima kasih.



Tembusan :

1. Kakp 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 KD 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.

S/ 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

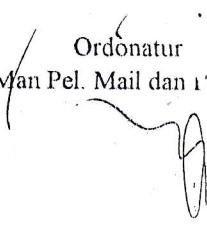
Kepada Yth :
 Direktorat Keuangan

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
 J. 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

SURAT PERINTAH BAYAR

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

: 2079 /Bis Ratket/Dalsisop/VI/0715
Kepala Kantor Pos Yogyakarta 55000

: **seratus enam belas ribu sembilan ratus lima belas rupiah**

: Biaya Gantli 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** ✓

Nomor

Sudah terima dari

Jang sebanyak

untuk Pembayaran

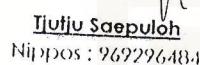
terbilang

Mengetahui / Menyetujui

Kepala Kantor


Ach. Chaerul Hadji
Nippes: 963188008

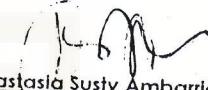
Manajer Pelayanan MLO


Tjutju Saepuloh
Nippes : 969296484

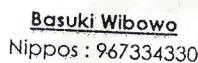
Manajer Keuangan

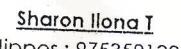
Yogyakarta,

14 Juli 2015
Yang Menerima


Anastasia Susty Ambarricani

Manajer Akuntansi


Basuki Wibowo
Nippes : 967334330


Sharon Ilona T
Nippes : 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 Iltg Jaminan Gantli Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri

: 2079 /Bis Ratket/Dalsisop/VI/0715
Kepala Kantor Pos Yogyakarta 55000

: **seratus enam belas ribu sembilan ratus lima belas rupiah**

: Biaya Gantli 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**

or

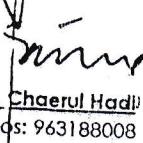
si terima dari

g sebanyak

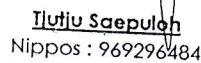
uk Pembayaran

lang

Mengetahui / Menyetujui
Kepala Kantor


Ach. Chaerul Hadji
Nippes: 963188008

Manajer Pelayanan MLO


Tjutju Saepuloh
Nippes : 969296484

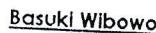
Manajer Keuangan

Yogyakarta,

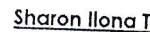
14 Juli 2015
Yang Menerima


Anastasia Susty Ambarricani

Manajer Akuntansi


Basuki Wibowo

Nippes : 967334330


Sharon Ilona T

Nippes : 975358133



POS INDONESIA

**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 Ambariani
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 dilakukan kiriman tsb ke alamat penerima, sehingga penerima menolak isi kiriman tsb (dgn kondisi packing sdh rusak dan dilakukan ulang)dgn p6 No : 1515/Jar-3/06 5
3. Penerusan kiriman tsb menggunakan PPB (Oleh pihak MPC Yk) , senyataanya 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,- ✓
<u>Selisih ongkir PKH – PPB</u>	:	Rp 41.915,- ✓
Jumlah	:	Rp 116.915,- ✓

6. Demikian pertimbangan kami.

Yogyakarta, 14 Juli 2015
Kepala Kantor Pos Yogyakarta

Ach. Chaerul Hadi
Nippos : 963188008


POS INDONESIA

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
Alamat Pengirim
Penerima
Alamat Penerima
Tanggal dikirimkan
No Resi
Berat,Ukuran,Bentuk
Surat/paket
Ongkos Kirim
Bea Jaminan Ganti Rugi
Isi Surat / Paket

: Anastasia susy ambariani
: Pogung Dalangan r/9/50 sinduadi mlati sleman Yogyakarta
: DR Amilia Lie
: Toko Kharisma Jl A Silondae Kendari
: 17 Juni 2015
: 14341602244
: 2.100 gr / makanan / paket
: Rp 91.340
: Rp 440
: Makanan

2. Terlambat

- a.. Surat/ Paket paling lambat diterima Sialamat H+4 yaitu pada tanggal 22 Juni 2015
b. Surat / Paket diterima Sialamat senyatanya pada tanggal 3 Juli 2015
(Tanggal dilihat pada buku Penyerahan N-21). Terlambat...jam...hari.
c. 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

- a. Surat-/ Paket diterima tanggal 3 Juli 2015
b. Berat seharusnya 2.100 gram, setelah diimbang ulang 1.700.gram
c. Isi senyatanya : makanan kering dan baju batik

d. 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
Nipos : 984401350

Pelanggan

Anastasia Susy Ambariani

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



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 yg dgn paket biasa no kantung PP50016078944
- Kantor lawan telah dihubungi via telp dan email tgl 8 Juli 2015 , b thwa 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 Amabarriani
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 dia tas.
2. Memberi kuasa kepada PT Pos Indonesia(persero) untuk menjual, menerima hasil penjualan, sena memanfaatkan hasil penjualan surat/ paket tersebut diatas.

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

Yogyakarta , 14 Juli 2015
Yang membuat pernyataan

METERAI
TEMPEL

EG501AD1198012641

6000
ENAM RIBU RUPIAH

Anastasia Susty Amabarriani



**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 : 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 AMBIARRIANI
Tempat/Tgl Lahir : YOGYAKARTA, 29-04-1964
Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol Darah : O
Alamat : POGUNG DALANGAN
RT/RW : 008 / 050
Kel/Desa : SINDUADI
Kecamatan : MLATI
Agama : KATHOLIK
Status Perkawinan: KAWIN
Pekerjaan : DOSEN
Kewarganegaraan: WNI
Berlaku Hingga : 29-04-2017



SLEMAN
04-08-2012

[Signature]

284149435

PT. POS INDONESIA

KANTOR



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

Syarat dan ketentuan berlaku

Via laut → PBB.

Keripik kerj paru : 3 bungkus
 Keris keris belut : 3 bungkus.
 Kelipstik celu : 3
 Kan batik : 1 bungkus

Susty Yogyakarta
 0811286316
 0818286311,
 dr. Amilia Lie (Kandri)

{ 0811406158
 { 081935648768

BERITA ACARA

Klasifikasi Permasalahan / Ketidak sesuaian

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

Nomor : 1578 /Jcr-3/0615

Lampiran

Perihal : Kiriman Rusak / Sobek

Pada hari ini : Sabtu tanggal, 27 - Jun - 2015 Pukul 19.00 Wita
Oleh Pegawai Pkypos Gunawan Nippes 962213597Bada waktu membuka dan memeriksa kiriman
Kirim : Ka.Mpc.Yogyakarta 55400 untuk Kendari 93000 tanggal : 17 - Jun - 2015
advis Nomor : 341 yang terdiri dari : Kantung terdapat sebagai berikut :

1. Kantung PP60016078944 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 tlh rusak dan kadaluwarsa tidak bisa dimakan lagi dan isinya berkurang kemungkinan dimakan tikus karena diteruskan lewat laut

Mohon dilakukan investigasi penyebab kiriman PPKH diteruskan melalui laut dari segra hubungi pengirimnya.
3 karena pengirimnya 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 Nippes 962213597
yang juga hadir pada waktu pembukaan dan pemeriksaan, maka dibuat berita acara ini dengan
sebaiknya mengingat sumpah jabatan.
Dibuat di Kantor Pos KENDARI 93000 dalam tahun dan tanggal seperti tersebut pada halaman
depan dalam rangkap 6(Enam) _____

Saksi - 1

Gunawan

Nippes: 962213597

Mengetahui
Ketp.PANGKUURUHNSADA
Nippes: 971325091

Tembusan:

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

Dibuat Oleh
Lukman
Nippes: 974382498

Supervisor Pengolahan
A R W I A
Nippes : 967268280

i-POS Integrated Postal Operations System

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

POS INDONESIA

Lacak Nomor Kiriman :

14341602244

Caril

Hasil Pelacakan :

No.Resipos	14341602244			
History Status	Lokasi	Status	Tanggal Status	Keterangan
	Yogyakartababarsari 55281C	Posting Loket	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
	Yogyakartababarsari 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 Avis Kantung Angkutan R7/CN38 Item (403)

PP50016078944

Caril

HASIL PELACAKAN KIRIMAN :

Berangkat Dari Kantor Kirim

2015-06-17
21:46:59.000

Nomer Kantung : PP50016078944
MPCYOGYAKARTA 55400

PDC TAMBUN 17900

Kantong Diterima di Kantor Penerusan 2015-06-18
PDC TAMBUN 17900 22:32:46.000

18000

KANTORTUKARPOS LAUTTANJUNG PRIOK Kantong Diterima di Kantor Penerusan 2015-06-19
18000 KANTORTUKARPOS LAUTTANJUNG PRIOK 14:18:51.000

1000

KANTORTUKARPOS LAUTTANJUNG PRIOK Kantong Diteruskan ke Kantor
MPCMKAASSAR 90400

MPCMKAASSAR 90400

Kantong Diterima di Kantor Penerusan 2015-06-19
MPCMKAASSAR 90400 14:34:37.000

MPCMKAASSAR 90400

Kantong Diteruskan ke Kantor
KENDARI 93000

KENDARI 93000

Kantong Diterima Kantor Tujuan

Data yang tidak ditemukan : -
Cetak |

Kantor Asal : MPCYOGYAKARTA - 55400
Kantor Tujuan : KENDARI - 93000
Angkutan : KBM DINAS
No Angkutan : POSLOG
Jenis Angkutan : Darat
Sopir : driver
Pengawal : quide

No R7/CN38 : 554001500015133

Kantor Asal : MPCYOGYAKARTA - 55400

Kantor Tujuan : KENDARI - 93000

Angkutan : KBM DINAS

No Angkutan : POSLOG

Jenis Angkutan : Darat

Sopir : driver

Pengawal : quide

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 : 1790015Q0009901

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 : quide

No R7/CN38 : 904001500013199

Kantor Asal : YOGYAKARTA - 55000

Kantor Tujuan : KENDARI - 93000

Angkutan : KBM DINAS

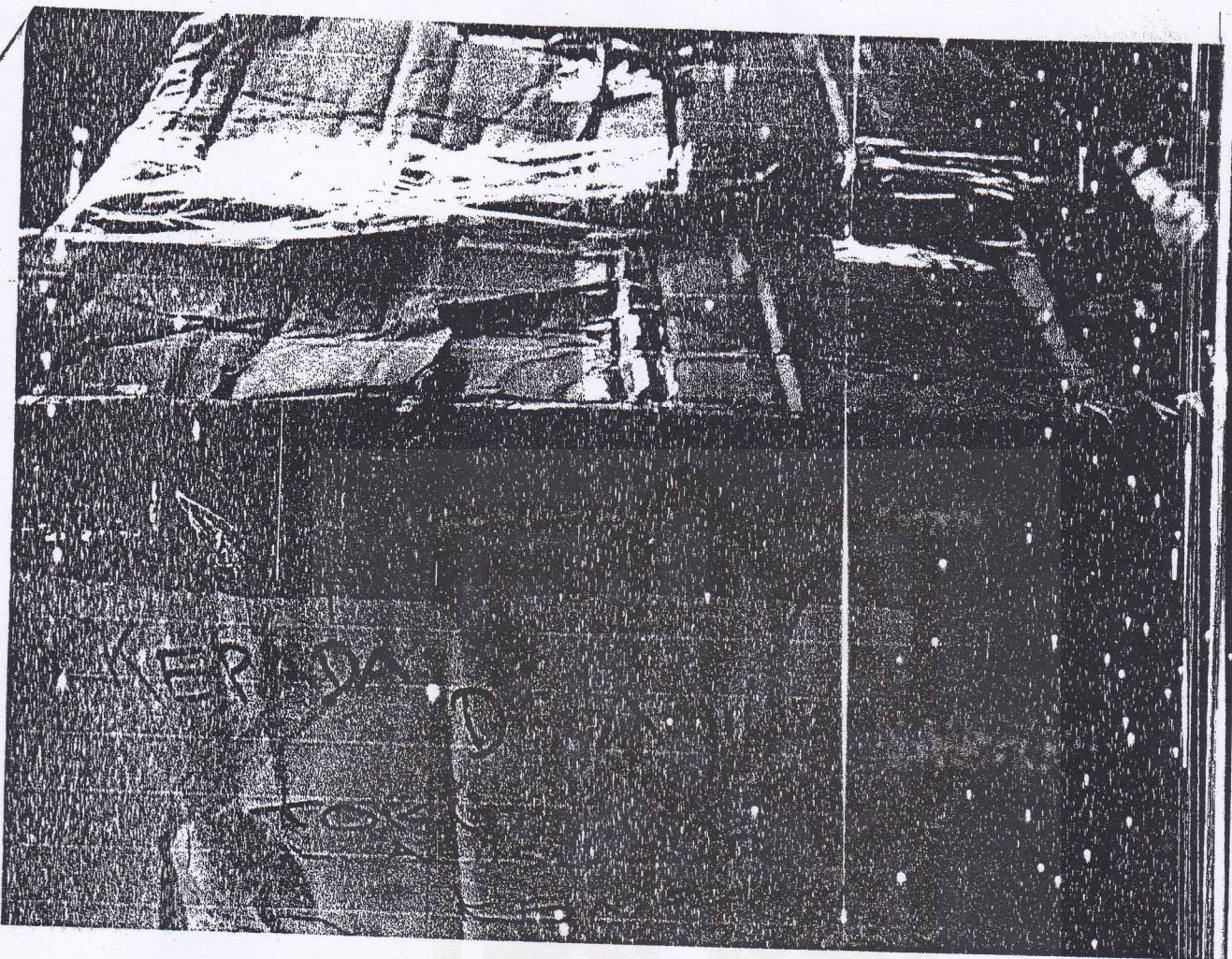
No Angkutan : kbm

Jenis Angkutan :

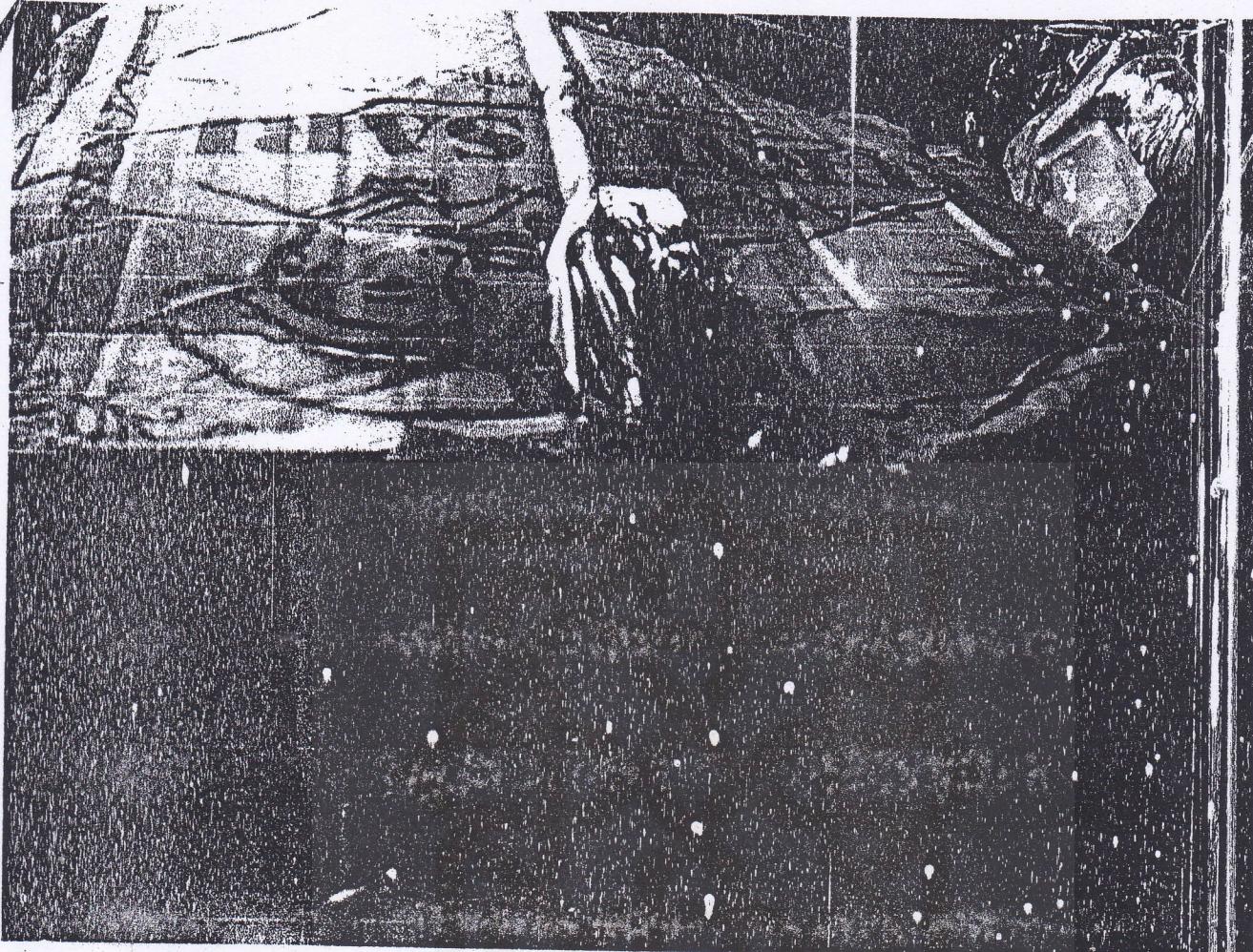
Sopir : driver

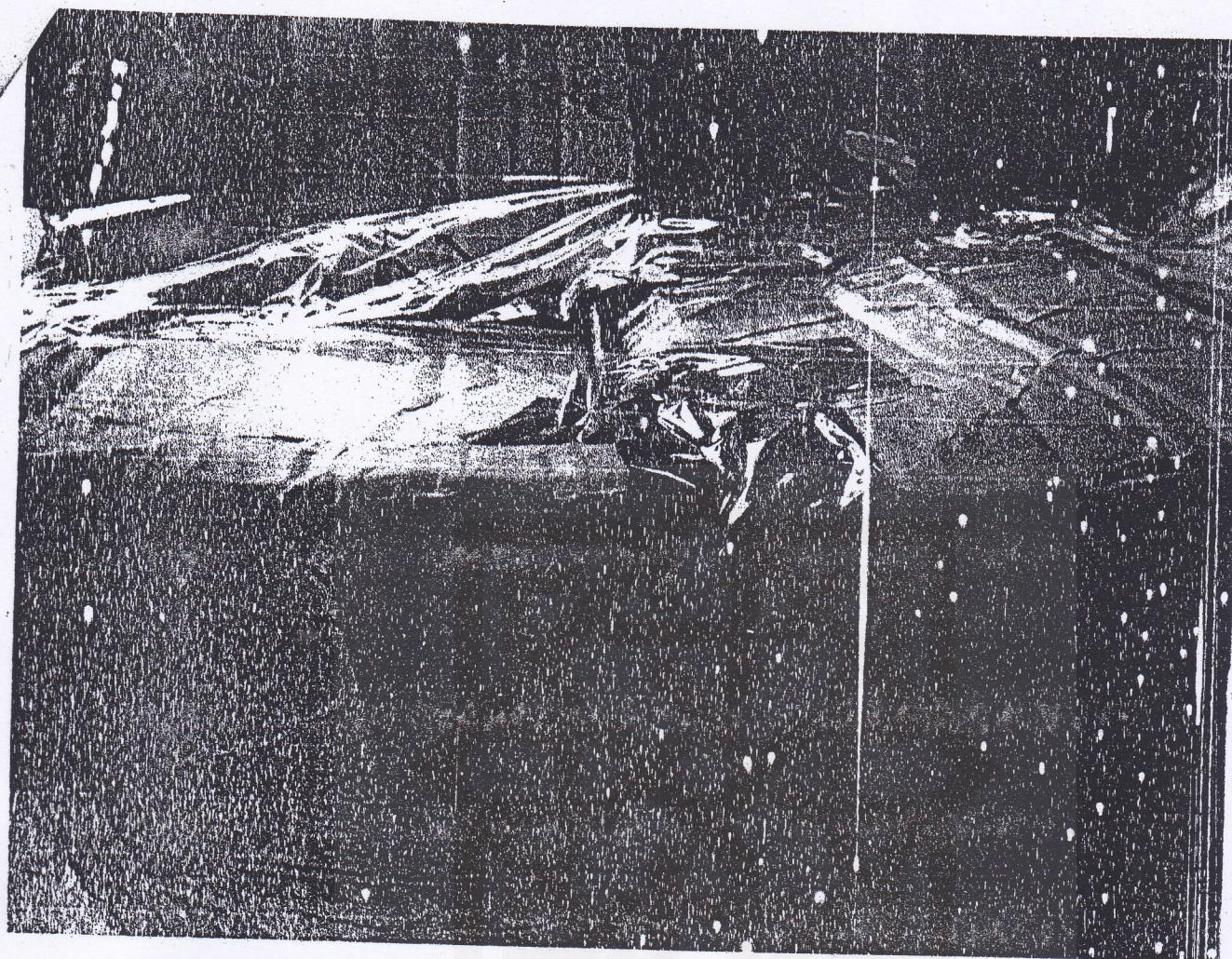
Pengawal : quide

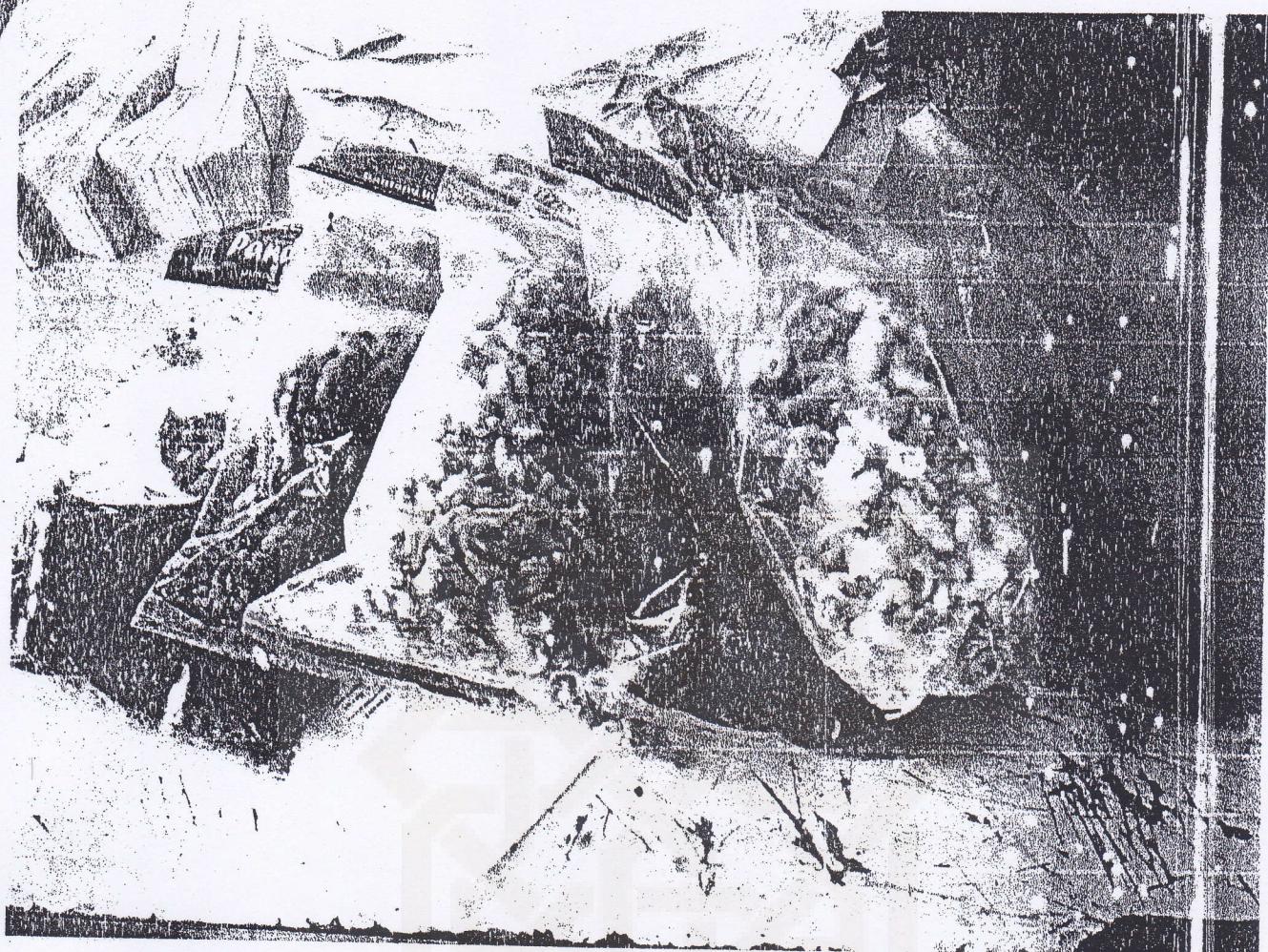
No R7/CN38 : 904001500013199



unip







U
N
I
O
N

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>,
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>

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
untuk 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
Yogyakartababarsari 55281C	Posting Loket	2015-06-17 13:30:16.843	From: ANAST - JOGJA JL BABARSARI 43 YOGYA To: DR AMILIA LIE - TOKO KCHARISMA JL A SILONDAE NO Kota Tujuan : KENDARI 93111
Yogyakartababarsari 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 Petugas Antar : ALHADI_967313790 Waktu Update : 03 Jul 2015 00:00:00:000
KENDARI 93000	Selesai Antar	2015-07-03 15:40:29.000	Status: Diterima Rekan Kerja/Pegawai Penerima : DOING

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

mohon segera
direspon agar bs segera kami buatkan TGR dikarenakan pengirim mendesak
per tanggungjawaban 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>
Subject : RE: isi kiriman rusak pkh nosi : 14341602244 yk / kendari

Thu, Jul 09, 2015 01:51 PM

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 untuk pembuatan TGRnya ,terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya

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>, 'Yugaštowo 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 kirimakan BA kiriman NOSI 14341602244 yk / Kendari

Terima
kasih

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

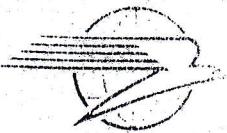
Selamat siang, data kami teruskan
ke bag terkait.

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" <tjutju@posindonesia.co.id>,
<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.Ratkelt/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 netherlands

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

POS INDONESIA

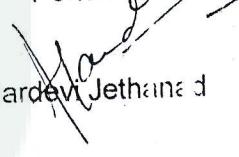
TANDA TERIMA PEMBAYARAN
BIAYA GANTI RUGI KIRIMAN POS KILAT KHUSUS

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

Untuk pembayaran biaya ganti rugi kiriman Paket Biasa International yang
dkirim 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
Penerima, a, r


Hardevi Jethana d

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

SURAT PERINTAH BAYAR

DMI-KD Direksi No.KD.88/Dirut/1114/lgl 07-11-2014 Htg Jaminan 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
CP004187306ID

ima dari
anyak
embayaran

1.651.160

igelahri / Meny- tujuji
Kepada Kantor

Ach. Chaerul Hadi
Nippos: 963188018

Manajer Pelayanan MLO

Tjutju Saepu of
Nippos : 969296484

Manajer Keuangan

Basuki Wibowo
Nippos : 967334330

Yogyakarta,

10 Juni 2015

Yang Menerima

Hardevi Setyanad

Manajer Akuntansi

Sharon Ilona T
Nippos : 975358133

NOTA PERMINTAAN PEMBAYARAN
POSINDO-2015-P065500006-00000)1132
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 perincian sebagai berikut : beban klaim jasa suratpos/paketpos

No.	Kode 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 SAPEULEOH)
 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.FTP/SIM : 3404126608540001

I menyatakan bahwa kami adalah Pengirim/Penerima/Kuasa dari kiriman sebagaimana tersebut dalam formulir pengaduan no: 1677/EMS/P-Gepat/P-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
Nippos: 984401350

Pelanggan

Hardevi Jethanad

PERTIMBANGAN KEPALA KANTOR KIHIM

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 keduarsa 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		

1. Kehilangan sebagian/seluruh kiriman EMS/PP-Cepat/PP Biasa/R Internasional berdasarkan:
 - a. Pasal 4 ayat 3b KID 88/Dirut/1114 telah memenuhi criteria untuk dinyatakan hilang, " Kiriman Paket Cepat Internasional dan Surat Tercatat Internasional tidak ditemukan setelah melewati masa 2 (dua) bulan sejak tanggal pengaduan."
 - b. 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. Maka tetuju untuk dibayarkan kepada pelanggan sebesar nilai Rp. 1.651.160,- Biaya ganti rugi dms harus menjadi beban perusahaan, dengan rincian :

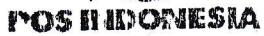
Nilai pertanggungan barang	: Rp. 893.760,-
1 kali biaya kirim non ppn & HTN B	: Rp. 757.400,-
Jumlah	: Rp. 1.651.160,-

(Dmnk Pasal 10 ayat 1 dan 2 KID 88/Dirut/1114)

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

Kepala Kantor Pos Yogyakarta

Ach. Chaerul Hadi
Nippes: 963188008



SURAT PERNYATAAN PELEPASAN HAK

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Hardevi Jethanad
Alamat : Jl Maliobor no 51 Yogyakarta
Jenis kiriman : Paket Biasa Int
Nc resi / tanggal kirim : CP004187303ID / 7-8-2014
Nc 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 pakaan dari phak manapun.

Yogyakarta , 10 Juni 2015
Yang membuat pernyataan



Hardevi Jethanad

GIRIMAN / RECEIPT

04187306 ID



dibuka karena jabatan
be opened officially

ed 1

Delivery amount

Berat bersih
Net weight

Ni'ai (Pabean)
Value (Customs)

20 kg.

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



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

Kembali pengirim setelah
Return to sender after

Hari
Days

Segara 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
By surface/S.A.L. Melalui udara
By air

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 berisikan barang-barang yang dilarang oleh peraturan pos. Saya juga setuju untuk membayar biaya yang berkaitan dengan permintaan pengiriman tidak terantara.
I certify that the particulars given in the customs declaration are correct and that this item does not contain any dangerous prohibited by post regulations. I also agree to pay the costs related to my adjacent instruction in case of non-delivery.

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

INTERNATIONAL PARCEL POST
PAKET POS INTERNASIONAL

INDONESIA

Pengirim / Sender:

Referensi pengirim
(bila ada)
Sender's reference
(if any)

INDONESIA

Penerima / Addressee:

VIA AIR MAIL

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

BUKTI PENGIRIMAN / RECEIPT

CP 004187306 ID



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

Nilai asuransi / Insured value

Jumlah lebusan / 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
pabean (bila
diketahui ii)
Tariff No (if known)

Berat bersih
Net weight

Nilai (Pabean)
Value (Customs)

20 kg.

Contoh barang daangan
Commercial sample

Dokumen
Documents

Hadiah
Gift

Jumlah
Num-
ber of

Paket/parcel(s)
sertifikat dan tagihan
certificates and invoices

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

Kategori paket / Category of parcel:

Perintah pengirim jika tidak terantari / Sender's instructions in case of non-delivery

Segera kembalikan pengirim
Return immediately to sender

Hari
Days

Dianggap dilepaskan
Treat as abandoned

Nilai asuransi SDR / insured value SDR

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

Bea kirim / Charges:

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

Kembalikan pengirim setelah :
Return to sender after :

Hari
Days

Dikembalikan/
Diteruskan
Return/Redirect

Melalui udara/S.A.
By surface/S.A.

Melalui udara/S.A.
By air

Saya menjamin bahwa informasi yang diberikan dalam keterangan pabean adalah benar dan bahwa
kotaknya yang ditulis oleh petugas pos. Saya juga setuju untuk membayar biaya yang berkaitan
dengan pengiriman tidak terantari.
I certify that the particulars given in the customs declaration are correct and that this item does not contain any dangerous
substances prohibited by postal regulations. I also agree to pay the costs related to my adjacent instruction in case of non-delivery.

Diteruskan ke alamat berikut
Redirect to address below

mat
dress

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

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 109.1 tentang Pengiriman Paket dan Surat Kepada Luar Negeri, Beijing 1999, art. RI: 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.



NIKIM 110090137331

P IDN

A 8112492

HARDEVI JETHANAND

P/F

INDONESIA

BANDUNG

26 AUG 1954

18 JUN 2019

18 JUN 2014

YOGYAKARTA

1A11YA5156AHTU

YANG MENGELUARAN

P<IDNJETHANAND<<HARDEVI<<<<<<<<<<<

A8112492<1IDN5408265F1906187<<<<<<<<<08

TAMBAHAN PEMERINTAH

TER PAKET BIAGA INTERNASIONAL

Mr. HARDEVI J.

Drs. No. KTP : 1400418230610

22 JULI 2015

ditulis oleh

PEMBERI TULAS

MARTATI

Hardevi S.

DIVISI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KO. A YOGYAKARTA
3404137112650123

MARYATI
IR. SLEMAN, 31-12-1965
PEREMPUAN Gol Darah
DIPLOMI IATAN MG 1221 YK
013/063
KEPADA KAN
MERCANGSAN,
ISLAM
an. KAWIN
BUJUH HARI N LEPAS
Bp. WNI
31-12-2017



KOTA YOGYAKARTA
09-03-2013

TOKO GORDYN & VITRAGE

WARNA WARNA

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)

MIKE A. MATHTAM

Alamat INDIA SAR(S.

PRESIDENTE ALWEAR

No :

NO.	Banyaknya	NAMA BARANG	HARGA	JUMLAH
	17 6 16 M		1/2	
	172 15 m	Satin	86.000	
	20 m		86.000	
	11 85 m		86.000	
	17 50 m		86.000	
	26 45 m		86.000	
	13 m		137.600	
	12 75 m	10 50 m	137.600	
	8 50 m		137.600	
	11 60 m		137.600	
	18 35 m		137.600	
	8 m		137.600	
	14 15 m		137.600	
	12 25 m		137.600	
				2.915.900
			JUMLAH Rp.	

Barang-barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar / dikembalikan

Tanda Terima

(.....)

Format Kami

(.....)

PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KABUPATEN SLEMAN

NIK : 3404126608540001

Nama : HARDEVI JETHANAND

Tempat/Tgl Lahir : BANDUNG, 26-08-1954

Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol. Durah : B+

Alamat : PERUM KAL PRATAMA NO. D4

RT/RW : 03 / 041

Desa/Kel : STN. TARJO

Kecamatan : NGAGLIK

Agama : HINDU Status Kawin : KAWIN

Pekerjaan : MENGJURUS RUMAH TANGGA

Berkeluarga : 26-08-2017

Kewarganegaraan : WNI



SLEMAN, 31-10-2012
KEPALA DINAS Kependidikan DAN
PENCAYAHAN (KDP)

H SURBEDI, S.Pd.
NP. 195208/91986031001

Tanda Tangan/Silang tari Pemegang KTP

Message data

Product	UPU
WorkflowMessage	FIR
OriginPartner	J1CESA
DestinationPartner	J1CIDA
OriginCountry	IT
DestinationCountry	ES
OriginCallCentre	197J01ESA01
DestinationCallCentre	197J01IDA01
Author	Angeles Rodriguez Latorre
CreationDate	2015-01-15 16:54:14
OriginItemId	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
ManifestTracking	

Carriage despatch information

RecipientId	IDJKTCNL17MACCN40167012000203
DespatchDate	2014-08-11T12:37:00
DespatchNumber	167
DespatchYear	4
OriginOE	JKTCID
Category	C
Class	CN
DestinationOE	RTMANL
ReceiptId	012

Carriage routing and tracking data

EMA	2014-08-07 15:25:00	Posting/Collection (ema)	55000		
FMR	2014-08-11 12:29:00	Arrival Outward OE (emb)	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 dapat menetapkan Perusahaan
dapat mengirim dan bea Jaminan Ganti Rugi untuk Kiriman
dari \$ 100 US
pengirim menuliskan nilai barang pada formulir pengiriman pada saat transaksi di loket

Pasal 4 Kriteria Terlambat, Rusak dan Hilang

- (1) Kiriman dinyatakan terlambat apabila penyampaian 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 berlalu 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 berlalu 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
- (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 waktunya 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



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 1,5 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 penerima 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 bertujuan.

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

Data Perjanjian

ID Pengaduan 550002015052713411830

ID Kiriman CP004187306ID (<http://10.33.41.93/lacak/home.php?barcode=CP004187306ID>)

ID Produk PAKET BIASA INTERNASIONAL (331)

Kantor Kirim Pengaduan YOGYAKARTA 55000

Kantor Tujuan Pengaduan JAKARTAMPC 10900

Data Pengaduan

Nama supardi

Alamat yk

Telepon 0274587186

Kota Yogyakarta

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 selamat siang , kami mhn bantuanntya 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 2014-08-26 10:46 Arrival at Transit OE Moh bantuan untk status terakhir , krn dtdk ada update status lg, setelah di negara netherlands seharusnya negara tujuan adalah spanyol / spain makasih	JAKARTAMPC 10900	0 hari, 0 jam, 0 menit, 0 detik.
Kamis, 28 Mei 2015 08:30:01	INVESTIGASI-1 (51)	JAKARTAMPC 10900	Selamat Pagi , EMA 07/08/2014 15:25 Posting/Collection (ema) 55000 ID330 ES330 EMB 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	YOGYAKARTA 55000	0 hari, 13 jam, 48 menit, 43 detik.

gol Status	Status	Kantor Asal Update	Keterangan Status	Kantor Tujuan Update	Durasi Antar Stat us
			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 NIRTMA C CN 4 0167 012 000203 ID101 NL102 EMJ 26/09/2014 10:46 Arrival at Transit OE (emj) NLAMSA NL330 ID330 RD 26/09/2014 10:47 Exchange Office Import NL RTM A NL102 ID101		
			Paket sudah sembilan bulan ,Investigasi sudah ke Negara Pos Tujuan sudah tidak bisa di lakukan, mhn utk menggunakan KD 88 ,Tks		
Kamis, 28 Mei 2015 13:40:06	KONFIRMASI-1	YOGYAKARTA (81)	55000 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.	JAKARTAMPC 10900	0 hari, 5 jam, 10 menit, 5 detik.
			Mengingat pengaduan sdh terlalu lama sojak komplain pertama disampaikan oleh pelanggan, menurut KD 88 seharusnya sudah layak uhtuk proses TGR ya Pak? Mohon pencerahannya, mengenai biaya ganti rugi tsb akan menjadi beban siapa? kami tunggu infonya, tks		
Kamis, 28 Mei 2015 15:04:31	INVESTIGASI-2	JAKARTAMPC (62)	10900 Selamat Siang C : Yogyakarta , Jawaban dr Pos Tujuan kami kirimkan : Untuk Tgr di lakukan di Kantor Upt (tempat posting) ,koordinasikan dgn Manager Layanan ditempat !bu bekerja. Tks	YOGYAKARTA 55000	0 hari, 1 jam, 24 menit, 25 detik.
			Lampiran : 1. 550002015052713411830_CPO04187306ID_FIR.pdf (uploads/550002015052713411830_CPO04187306ID_FIR.pdf) (12,34 KB)		
Jumat, 29 Mei 2015 12:29:08	KONFIRMASI-2	YOGYAKARTA (82)	55000 Baik Pak, terimakasih atas penjelasannya, jadi biaya ganti rugi menjadi beban perusahaan ya pak.. Ok, akan kami proses segera Pak...karena kiriman ini sudah sangat la ha.	JAKARTAMPC 10900	0 hari, 21 jam, 24 menit, 37 detik.
			Terimakasih.		
Jumat, 29 Mei 2015 14:05:34	INVESTIGASI-3	JAKARTAMPC (63)	10900 Yaa Betul sekali .. Mhn CCHnya di Close Bu.. Semoga Sukses Selalu,Tks	YOGYAKARTA 55000	0 hari, 1 jam, 36 menit, 26 detik.
			Hendar Staf Inquiry		

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 Fol: iW-Up ... (cc: followupadd.php?idpengaduan=550002015052713411830&dirian=)

service - Kp Yogy

From: "Customer Service - Kp Yogy" <550cs@posindonesia.co.id>
To: <dedy.aribowo@posindonesia.co.id>
Cc: <190csinquiry@posindonesia.co.id>; <190daltuops@posindonesia.co.id>; <muchlis.effendi@posindonesia.co.id>;
Sent: 08 Mei 2015 10:20
Subject: Kiriman ppln yk/ spain nosi : cp004187306id

Kepada Yth : koordinator inquiry

selamat siang

Menindak ini iti pengaduan kami sebelumnya via cch

- I) id pengaduan no : 55000201411113143000 tgl 11 november 2014
- ii) id pengaduan no : 55000201505271341830 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

CANEARIA 35007LA PALMAS CANARY ISLAND

Negara Tujuan : SPAIN ES

Telp siai : 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 keberedaan kiriman tsb saat ini. Kami tunggu konfirmasinya segera berhubung kiriman ini sdh terlalu lama dan pengirim mendesak untuk 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. 0274-111840 atau 0274-377325

Fax. 0274-375890

=====

CCH 1 TGL 11 NOVEMBER 2014

ID Pengaduan | 55000201411113143000

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 Warma-warni
 Telepon 0274-586969
 Kota yk

Tanggal Status	Status	Kantor Asal Update	Keterangan Status	Kantor Tujuan Update	Durasi Antar Status
Selasa, 11 Novembe 2014 13:14:30	ENTRI (60)	YOGYAKARTA 55000	Mohon dibantu penelusuran jejak lacak kiriman kami dg data :	JAKARTAMPC 10900	0 hari, 0 jam, 0 menit, 0 detik.
			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		
			Telp sial : 0034928227413		
			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,tks		
Rabu, 12 November 1 (61) 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 55000	1 hari, 3 jam, 49 menit, 10 detik.	

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

Senin, 17 INVESTIGASI- JAKARTAMPC Selamat siang,
 November 2 (62) 10900 berikut jawaban dari Pos Spain :
 2014
 11:01:42

Orig. Item CP004187306ID Dest. Item
 CP004187306ID
 Latest status date Latest status time
 Dest. Postcode 35007 Planned delivery
 date
 Recipient name
 Message Type Urgent

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 RECEPACIE
 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

09/06/2015

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)
N!AMSA

PREVIOUS REMARKSminimize

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
pertannyaan spesial
investigation.mohon tunggu kabar
selanjutnya.

terima kasih.

Senin, 17 KONFIRMASI- YOGYAKARTA Kami tunggu info selanjutnya mengenai JAKARTAMPC 0 hari
November 2 (82) 55000 status/ keberadaan kiriman dimaksud. 10900 5 jam,
2014 Apakah saat ini kiriman ydm blm 26
16:28:30 terlacak masuk/tiba di negara Spain? menit,
48
detik.

Tks

Kamis, 20 INVESTIGASI- JAKARTAMPC selamat pagi YOGYAKARTA 2 hari.
November 3 (03) 10900 55000 17 jan ,
2014 di karenakan kiriman via laut jadi transit 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

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

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

Date Description Location Transp. ref.
Reference
11/08/2014 12:37 Despach 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 KONFIRMASI- YOGYAKARTA baik, kami tunggu informasinya lagi JAKARTAMPC 2 hari,
Desember 3 (83) 55000 apabila hasil investigasi sdh diterima di 10900 22 jam,
2014 Mpc Jakarta 19
12:58:30 menit,
46 detik.

Rabu, 31 INVESTIGASI- JAKARTAMPC Selamat Siang, YOGYAKARTA 15 hari,
Desember 5 (72) 10900 55000 21 jam,
2014 Jawaban Full Investigation belum kami 39
10:38:26 terima ,tks menit,
Hendar 56 detik.

Senin 27 SELESAI (99) YOGYAKARTA JAKARTAMPC 117
April 2015 55000 hari, 2
13:00:49 10900 jam, 22
menit,
23 detik.

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

cch ke 2 tgl 27 mei 2015

ID Pengaduan | 550002015052713411830

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	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 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 : CP004187306'D 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 , krm dtdk ada update status lg, setelah di negara netherlands seharusnya negara tujuan adalah spanyol / spain makasih	JAKARTAMPC 10900		0 hari, 0 jam, 0 menit, 0 detik.
Kamis 28 Mei 2015 08.30:11	INVESTIGASI- 1 (61)	JAKARTAMPC 10900	Selamat Pagi , EMA 07/08/2014 15:25 Posting/Collection (ema) 55000 ID330 ES330 EMB 11/08/2014 12:29	YOGYAKARTA 550		

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
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 26/09/2014 10:47
Exchange Office Import NL
RTM A NL102 ID101

Paket sudah sembilan
bulan ,Investigasi suda i ke
Negara Pos Tujuan suah
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