

**TINJAUAN YURIDIS KEPUTUSAN DIREKSI PT. POS CABANG
MAGELANG TENTANG GANTI RUGI PAKET HILANG ATAU RUSAK
TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT**

**MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU HUKUM**

**OLEH :
FIRMANSYAH BUDI SAPUTRO
13340066**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

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

2020

ABSTRAK

Ganti rugi pada pelayanan jasa pengiriman barang merupakan hubungan hukum antara penyedia jasa dan pengguna jasa pengiriman. Perjanjian penyedia jasa kepada pengguna jasa menjadi pedoman dalam segala bentuk hukum yang mengikat antara keduanya. Karena pengguna jasa telah mempercayakan sepenuhnya kepada pihak penyedia jasa untuk membantu mendistribusikan barang yang akan didistribusikan, hal tersebut adalah sebagai dasar kepastian hukum antara PT.Pos dengan pengguna jasa pengiriman barang. Tentunya mempunyai risiko ketika pada saat dilakukan pengiriman barang terjadi keterlambatan, kerusakan, maupun hilangnya barang ketika dalam proses pendistribusian barang tersebut dari tempat pengiriman sampai tempat tujuan, maka perlunya peraturan yang mengatur mengenai sistem ganti rugi sebagai payung hukum antar kedua belah pihak. PT.Pos telah mengeluarkan Keputusan Direksi Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 yang dimana juga mengatur sistem penggantian ganti rugi terhadap pengguna jasa PT.Pos manakala terjadi wansprestasi. Namun perlu adanya keselarasan antara Keputusan Direksi yang dikeluarkan PT. Pos dengan Undang-Undang yang berlaku terkait ganti rugi, dan sesuai Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan.

Problematika tersebut penyusun uraikan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, meninjau dan membahas objek penelitian dari sisi hukum, yang data didapatkan dari pendekatan undang-undang (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Penelitian ini bersifat preskriptif, yang menilai Keputusan Direksi PT. Pos Cabang Magelang tentang Ganti Rugi Paket Hilang/Rusak dari sudut peraturan perundangan-undangan terkait perlindungan konsumen. Penyusun meninjau dan membahas objek penelitian dari sisi hukum: data primer didapatkan dari pendekatan kasus (*case approach*) serta menelaah dari sisi Hukum dan Peraturan Perundang-Undangan, data sekunder didapatkan dengan jurnal-jurnal hasil penelitian.

Hasil penelitian ini bahwa masih ditemukan adanya kerugian pengguna jasa mengenai sistem ganti rugi. Seperti Pasal 3 ayat (3) Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, menyatakan: Jaminan Ganti rugi diberlakukan untuk jenis layanan Pos Express, pos kilat khusus, pos kilat, dengan dasar tersebut bahwa bisa dilihat bagaimana PT. Pos membuat pengecualian dalam pokok lain tetapi juga memberikan gambaran seakan-akan PT. Pos akan melakukan ganti rugi pada semua pengguna jasa PT. Pos. Disamping itu pengguna jasa kurang mengetahui apa saja atau kurang paham mengenai isi klausul sistem penggantian ganti rugi, maka dari itu dapat dibatalkan atau batal demi hukum. Karena isi Keputusan Direksi mengenai ganti kerugian belum sesuai atau belum selaras dengan Undang-Undang yang berlaku atau di atasnya, dan hal tersebut telah melanggar ketentuan pembuatan peraturan perundang-undangan dan undang-undang yang berlaku di Indonesia.

Kata Kunci : Perjanjian, Ganti Rugi, Wansprestasi.

ABSTRACT

Compensation for goods delivery services is a legal relationship between service providers and service users. Service provider agreements to service users serve as guidelines in all forms of binding law between the two. Because service users have fully entrusted the service provider to help distribute the goods to be distributed, this is the basis for legal certainty between PT.Pos and users of goods delivery services. Of course, there is a risk when when the goods are delivered, there is a delay, damage or loss of goods when in the process of distributing the goods from the place of delivery to the destination, so the need for regulations governing the compensation system as a legal umbrella between the two parties. PT.Pos has issued a Decree of the Board of Directors Number: KD.128 / DITRAKET / 0616 which also regulates the compensation system for compensation for PT.Pos service users in the event of a default. However, it is necessary to have harmony between the Directors Decree issued by PT. Heading with applicable laws related to compensation, and in accordance with Law Number 12 of 2011 concerning the Formation of Laws and Regulations.

The problem is that the compilers describe using normative juridical research methods, reviewing and discussing the object of research from the legal side, which data is obtained from the statute approach (statue approach) and the conceptual approach (conceptual approach). This research is prescriptive in nature, which assesses the decision of the Directors of PT. The Magelang Branch Post regarding Compensation for Lost / Damaged Packages from the point of view of laws and regulations related to consumer protection. Compilers review and discuss the object of research from a legal side: primary data is obtained from the case approach and examines from the side of the Law and Legislation , secondary data is obtained from research journals.

The results of this study indicate that there are still losses to service users regarding the compensation system. As in Article 3 paragraph (3) Decree of the Board of Directors of PT. Pos Indonesia (PERSERO) Number: KD.128 / DITRAKET / 0616 concerning Guarantee for Compensation for Domestic Letters and Packages, states: Compensation Guarantee applies to types of Pos Express services, special express mail, express post, on this basis that it can be seen how PT. Pos makes exceptions in other points but also gives a picture as if PT. The post will make compensation to all service users of PT. Post. In addition, service users do not know anything or do not understand the contents of the compensation system clause, therefore it can be canceled or canceled by law. Because the contents of the Board of Directors' Decree regarding compensation are not in accordance or not in accordance with the applicable Law or above, and this has violated the provisions of the making of laws and regulations in force in Indonesia.

Keywords: Agreement, Compensation, Default.

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudara Firmansyah Budi Saputro

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Firmansyah Budi Saputro
NIM : 13340066
Judul : Tinjauan Yuridis Keputusan Direksi PT. Pos Cabang Magelang
tentang Ganti Rugi Paket Hilang Atau Rusak Terhadap
Perlindungan Konsumen

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami berharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 30 April 2020



Pembimbing,

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



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-704/Un.02/DS/PP.00.9/08/2020

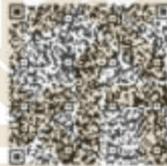
Tugas Akhir dengan judul : **TINJAUAN YURIDIS KEPUTUSAN DIREKSI PT. POS CABANG MAGELANG TENTANG GANTI RUGI PAKET HILANG RUSAK TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FIRMANSYAH BUDI S
Nomor Induk Mahasiswa : 13340066
Telah diujikan pada : Jumat, 05 Juni 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Iswantoro, S.H., M.H.
SIGNED

Valid ID: 5ec30ac9209a6



Penguji I
Udiyo Basuki, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 5ef1bfc5eb9e9



Penguji II
Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 5C3578e32b54



Yogyakarta, 05 Juni 2020
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 5f3fe89d28af6

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Firmansyah Budi Saputro

Nim : 13340066

Jurusan/Prodi : Ilmu Hukum

Fakultas : Syariah dan Hukum

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“TINJAUAN YURIDIS KEPUTUSAN DIREKSI PT. POS CABANG MAGELANG TENTANG GANTI RUGI PAKET HILANG ATAU RUSAK”**, seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang telah saya lakukan dengan tindakan berdasarkan etika keilmuan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta,
30 April 2020

Yang menyatakan



Firmansyah Budi Saputro
13340066



Scanned with
CamScanner



MOTTO

**Tidak Menyerah Dengan Keadaan, Ciptakan
Selalu Senyuman, Jadi Pahlawan Bagi Para
Pahlawan, Agar Tercapai Kebahagiaan.**

Root Me Now,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil alamin puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayahNya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Segala upaya untuk menjadikan skripsi ini mendekati sempurna telah penulis lakukan, namun keterbatasan yang dimiliki penulis maka akan dijumpai kekurangan baik dalam segi penulisannya maupun bobot ilmiahnya. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran sehingga dapat menghantarkan skripsi ini menjadi lebih baik.

Adapun terselesaikannya penulisan skripsi ini tentu tidak akan berhasil dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penyusun menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang dengan ikhlas membantu penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun bisa menyelesaikan penelitian ini dengan lancar dan dengan segala kemudahan-Nya.
2. Dr. Phil. Sahiron, M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta staf-stafnya.
4. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M. Hum, selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum dan Ibu Nurainun Mangunsong S.H., M.Hum. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Bapak Iswantoro, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah tulus ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan pengarahan, dukungan, masukan serta kritik-kritik yang membangun selama proses penulisan skripsi ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Staf Pengajar/Dosen yang telah dengan tulus ikhlas membekali dan membimbing penyusun untuk memperoleh ilmu yang bermanfaat sehingga penyusun dapat menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha Fakultas Syari'ah dan Hukum terutama Staff Tata Usaha Prodi Ilmu Hukum yang telah membantu dan memberikan kemudahan sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
8. Terimakasih kepada Manajer Pelayanan PT. Pos Indonesia cabang Magelang, yang telah meluangkan waktu dan memberikan izin untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut.
9. Terima Kasih kedua Orang Tua dan Keluarga yang selalu memberi dukungan dan semangat untuk penyusun.
10. Kakak dan adik yang penyusun sayangi, yang selalu memberi dukungan penuh dalam proses penyusunan skripsi.
11. Terima Kasih teruntuk Zusrina Diah Alfirosa yang selalu memberi semangat dan menasehati penyusun agar sesegera mungkin untuk menyelesaikan skripsi.
12. Saudara dan teman-teman seperjuangan Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan 2013 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang

selalu membantu dan memberikan ilmu serta pertolongan selama masa menimba ilmu di UIN Sunan Kalijaga.

13. Teman-teman KKN yang sudah wisuda maupun yang belum wisuda.
14. Sahabat terbaik penyusun Ahmad Rofii, Ahmad Syaefudin, Ibnu Umar, Nabila Nur Rifdah, Sovia Johar, Muhammad Pandu Gunawan, Prameswara Winriadirahman, Ade Rizal, Abqory Agna, Muhammad Jaduk Chusana, Yoga Al Ghozi, Maman Setiawan, Djalu Senopati, Raka Handika telah menemani dan memberikan semangat semasa kuliah maupun dalam penyusunan skripsi.
15. Teman-teman sepermainan maupun teman serta teman teman di rumah yang selalu menghibur dan menghasut agar lupa mengerjakan skripsi.
16. Semua Pihak yang telah membantu penyusun dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung, maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Meskipun Skripsi ini telah penulis coba selesaikan semaksimal mungkin dan sebaik mungkin, namun tetap saja ada ketidaksempurnaan yang membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis tunggu dan terima dengan penuh apresiasi. Akhir kata penyusun berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kemanfaatan kepada penyusun dan kepada seluruh pembaca.

Yogyakarta, 30 April 2020

Penyusun,

Firmansyah Budi Saputro

NIM. 13340066

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Telaah Pustaka.....	6
F. Kerangka Teoritik.....	8
G. Metode Penelitian.....	16
H. Sistematika Pembahasan.....	21
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN HUKUM, PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM DAN MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA	
A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian.....	23
1. Definisi Perjanjian.....	23
2. Unsur Perjanjian.....	25
3. Syarat Sah Perjanjian.....	27
B. Tinjauan Tentang Konsumen , Pelaku Usaha, dan Tanggung Jawab.....	30
1. Pengertian Konsumen, Hak, dan Kewajiban Konsumen.....	30
2. Pengertian Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	35
C. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum dan Perlindungan Konsumen.....	39
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	39
2. Tujuan, Manfaat, dan Prinsip Perlindungan Konsumen.....	42

D. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab dan Ganti Kerugian Serta Penyelesaian Sengketa.....	47
1. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab dan Ganti Kerugian	47
2. Ganti Kerugian.....	50
3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa.....	58

BAB III GAMBARAN UMUM PT. POS DAN PERJANJIAN ANTARA PT. POS DENGAN PARA PIHAK SERTA KASUS PARA PIHAK DALAM PENGIRIMAN PAKET POS

A. Deskripsi PT. Pos.....	64
B. Penerapan Putusan Direksi dan Tanggung jawab PT. Pos dengan para Pihak dalam Pengiriman Paket Pos.....	67
1. Perjanjian antara PT.Pos dengan Pengirim.....	69
2. Perjanjian antara PT. Pos dengan Pengangkut.....	70
3. Perjanjian antara PT. Pos dengan Asuransi.....	71
C. Kasus PT. Pos dengan Para Pihak dalam pengiriman Paket Pos.....	73

BAB IV ANALISIS PERATURAN PT. POS DAN PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PENGIRIMAN PAKET OLEH PT. POS

A. Analisis Kesesuaian Peraturan PT. Pos dengan Perundang-undangan Mengenai Ganti Kerugian.....	77
B. Kendala Dan Upaya Terkait Perbedaan Peraturan PT. Pos dengan Perundang-undangan Mengenai Ganti Kerugian.....	98

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	119
B. Saran.....	120

DAFTAR PUSTAKA	xiii
-----------------------------	------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	xviii
--------------------------------	-------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ganti rugi dapat dikatakan sebagai bentuk atau upaya untuk memberikan sesuatu hal sebagai bentuk penggantian atas tindakan yang dilakukan menimbulkan kerugian. Ganti kerugian yang berasal dari kata rugi itu sendiri di dalam kamus besar bahasa Indonesia didefinisikan bahwasanya “rugi” adalah kondisi dimana seseorang tidak mendapatkan keuntungan dari apa yang telah mereka keluarkan (modal), sedangkan “ganti kerugian” adalah uang yang diberikan sebagai pengganti kerugian.¹ Namun terdapat pendapat lain dalam berbagai literatur dikatakan bahwasaya ganti kerugian adalah suatu kewajiban yang dibebani kepada orang yang telah bertindak melawan hukum dan menimbulkan kerugian pada orang lain karena kesalahannya tersebut.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata secara implisit mengatur terkait dengan ganti rugi, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1243 KUH Perdata, dimana dalam penegerianya ganti rugi perdata lebih menitik beratkan pada ganti kerugian karena tidak terpenuhinya suatu perikatan, yaitu kewajiban debitor untuk mengganti kerugian kreditor akibat kelalaian pihak debitor melakukan wanprestasi. Sebagaimana diketahui secara umum bahwa permasalahan ganti kerugian tersebut sudah menjadi suatu hal yang keberadaannya harus ada disetiap bagian atau/instrumen dari suatu perbuatan hukum, dimana ganti kerugian ini

¹ Poerwadarminta, WJS. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka. 2003. hlm. 457

menjadi suatu akibat dari berbagai sebab-sebab yang menjadikan awal permulaan terjadinya pemberlakuan hukum tersebut.

Pada saat ini melihat banyak sekali bermunculan jasa-jasa pengiriman barang baik itu skala kecil maupun yang berskala besar, berbagai macam penyedia jasa yang menawarkan jasa terkait pengangkutan barang, tentunya menjadi suatu hal yang tentu mempunyai risiko ketika pada saat dilakukannya pengiriman barang terjadi keterlambatan, kerusakan, maupun hilangnya barang ketika dalam proses pendistribusian barang tersebut dari tempat pengiriman sampai dengan tempat tujuan.

Pengiriman barang merupakan salah satu kebutuhan masyarakat, banyak sarana atau jasa pengiriman yang dapat digunakan, salah satunya melalui PT. Pos. Mengacu kepada Pasal 1 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (selanjutnya disebut PP. No. 15/2013), 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) PP. No. 15/2013, menyebutkan bahwa penyelenggaraan Pos merupakan perwujudan dari fungsi pengangkutan, yaitu memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lainnya, dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai antar bangsa.²

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (selanjutnya disebut UU. Pos), memberikan pengertian Pos merupakan suatu lembaga umum yang

² Purwosutjipto. H. M. N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia dan Hukum Pengangkutan*, Jakarta: Djamban. 2003. hlm. 2.

bertugas mengurus pengantaran dan pengangkutan surat dan paket. Melihat berbagai pelayanan yang ditawarkan seperti itu, tentunya konsumen akan dengan banyak pertimbangan terkait pelayanan atau servis apa yang sesuai dan tentunya keseluruhannya itu terdapat risiko yang justru tidak terduga. Banyaknya kiriman yang masuk atau keluar dari kantor Pos terkadang menyebabkan terjadi beberapa masalah dalam pengiriman tersebut. Masalah yang sering terjadi adalah kiriman terlambat, hilang, dan rusak, yang pada akhirnya jika terjadi hal demikian akan menimbulkan kerugian bagi para konsumen.

Pemerintah dalam hal ini untuk melindungi hak konsumen, telah banyak mengeluarkan peraturan yang diantaranya terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), hal tersebut dimaksudkan guna memberikan perlindungan hukum bagi para konsumen.

UUPK mengatur tegas terkait dengan pelaku usaha yang ingin dan atau akan memasarkan jasa atau mempromosikan jasanya sebagaimana dalam Pasal 12 UUPK menyebutkan: Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan. Begitu pula pada pasal berikutnya UUPK, secara tegas mengatur terkait ganti kerugian sebagaimana dalam Pasal 19 UUPK, berbunyi :³

³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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 perundang-undangan yang berlaku.

Ganti kerugian sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 19 UUPK tersebut di atas, memberikan ganti rugi kepada konsumen “dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Namun dalam Pasal 9 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616, tentang jaminan ganti rugi surat dan paket dalam negeri nilai ganti kerugian tersebut berdasarkan:

1. Ganti rugi standar perusahaan terhadap surat dan paket yang tidak membayar bea jaminan ganti rugi dapat diberikan ganti rugi sebagai berikut:
 - a. Hilang = 1 x biaya pengiriman;
 - b. Rusak = 1 x biaya pengiriman; dan,
 - c. Terlambat = 0,5 x biaya pengiriman.
2. Ganti rugi dengan nilai jaminan ganti rugi terhadap surat dan paket diberikan ganti rugi sebagai berikut:
 - a. Hilang = nilai jaminan ganti rugi ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman;
 - b. Rusak = maksimal 50% (lima puluh perseratus) x (nilai jaminan ganti rugi) ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman; dan
 - c. Terlambat = 1 (satu) x biaya pengiriman.

Keputusan Direksi PT. Pos tersebut bila dilihat dari UUPK maka bertentangan atau melawan hukum. PT. Pos tidak menentukan nilai ganti rugi

sebagaimana yang ada dalam UUPK yakni “dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”, sedangkan bila dilihat dari keputusan direksi tersebut nilainya dibawah dari apa yang ditentukan oleh UUPK. Bila ganti kerugian tersebut tidak sesuai dengan UUPK, berarti PT. Pos telah mengesampingkan hak dari konsumen, lalu bagaimana dengan konsumen yang telah dirugikan akibat kelalaian PT. Pos yang mana hal tersebut merupakan kewajiban bagi pelaku usaha untuk memenuhi dan merupakan amanat undang-undang untuk dilakukan. PT. Pos telah melakukan suatu perbuatan melawan hukum bila peraturan yang dikeluarkan bertentangan dengan undang-undang. Jika hal tersebut dilakukan oleh PT. Pos bagaimana dengan keputusan direksi yang telah dikeluarkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran diatas, penulis tertarik untuk meneliti atau menelaah lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk tugas akhir yang berjudul: Tinjauan Yuridis Keputusan Direksi PT. Pos tentang Ganti Rugi Paket Hilang atau Rusak terhadap Perlindungan Konsumen. Dengan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah peraturan yang dibuat oleh PT. Pos sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada mengenai ganti kerugian?
2. Apa upaya dan kendala terkait adanya perbedaan peraturan yang telah dikeluarkan oleh PT. Pos dengan peraturan perundang-undangan yang ada?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui mengapa peraturan yang dibuat oleh PT. Pos bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada mengenai ganti kerugian;
2. Untuk mengetahui bagaimana solusi untuk mengatasi terkait adanya perbedaan peraturan yang telah dikeluarkan oleh PT. Pos dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

D. Manfaat Penelitian

1. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai bagaimana jaminan ganti rugi terhadap surat dan paket dalam negeri yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku mengenai jaminan ganti rugi;
2. Dapat menjadikan informasi terhadap masyarakat yang akan menggunakan jasa antar surat dan paket dalam negeri tersebut; dan
3. Dapat menjadi referensi oleh mahasiswa, dosen dan masyarakat luas dalam menambah wawasan mengenai ganti rugi terhadap paket yang mengalami keterlambatan, kerusakan atau kehilangan.

E. Telaah Pustaka

Setelah penulis mencari belum ada tugas akhir yang membahas mengenai Tinjauan Yuridis Keputusan Direksi PT. Pos tentang Ganti Rugi Paket Hilang atau Rusak terhadap Perlindungan Konsumen. Tugas akhir sebelumnya yang membahas atau terkait tentang keputusan Direksi PT. Pos ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang telah terdaftar adalah:

1. Perlindungan Konsumen Jasa Pos Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Islam (Studi Di PT. Pos Indonesia (Persero) Merjosari Malang). Oleh Liantika Rizky Rindani, 2016, Uin, Malang. Pembahasan mengenai permasalahan tentang ganti kerugian ditinjau dari Perlindungan Hukum Islam terhadap konsumen yang belum maksimal di Kantor Pos Merjosari Malang.
2. Tanggung Jawab Hukum PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pengiriman Barang. Oleh, Hanif Nur Fajri, 2016, Uin, Yogyakarta. Pembahasan mengenai tanggung jawab hukum PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta atas wanprestasi terhadap konsumen karena rusak dan hilangnya barang konsumen.
3. Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Semarang Terhadap Konsumen Pos Express Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh, Petricia Natalia Susilo, 2009, UKS, Semarang. Pembahasan mengenai tanggung jawab PT. Pos Indonesia Cabang Semarang terhadap konsumen mengenai layanan Pos Express atas Rusak dan keterlambatan pengiriman.

Penelitian ini penulis akan membahas mengenai bagaimana Keputusan Direksi yang telah dikeluarkan oleh PT. Pos terkait besaran nilai ganti kerugian atas barang yang terlambat, rusak atau hilang ditinjau dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai besaran nilai ganti kerugian atas barang yang terlambat, rusak atau hilang. Perbedaan dengan penelitian

sebelumnya antara lain pada penelitian ini penulis mengkaji Keputusan Direksi tentang ganti rugi yang telah dikeluarkan oleh PT. Pos, apakah telah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang besaran nilai ganti kerugian atas barang yang rusak atau hilang. Sedangkan pada penelitian sebelumnya membahas mengenai tanggung jawab dan perlindungan terhadap konsumen yang merasa di rugikan oleh PT. Pos.

F. Kerangka Teoritik

1. Teori tentang Perjanjian

a. Definisi Perjanjian

Perjanjian sering disebut juga dengan persetujuan, yang berasal dari bahasa Belanda yakni *overeenkomst*. Menurut Subekti “Suatu perjanjian dinamakan juga persetujuan karena kedua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu, dapat dikatakan bahwa dua perkataan (perjanjian dan persetujuan) itu adalah sama artinya”.⁴

Definisi perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdata yang menentukan bahwa “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih”.⁵

⁴ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermassa, 1987. hlm. 1

⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

b. Unsur Perjanjian

Unsur-unsur perjanjian diperlukan untuk mengetahui apakah yang dihadapi adalah suatu perjanjian atau bukan, memiliki akibat hukum atau tidak.

Unsur-unsur yang terdapat dalam suatu perjanjian diuraikan oleh Abdul kadir Muhammad, sebagai berikut:⁶

- 1) Ada pihak-pihak
Pihak yang dimaksud adalah subyek perjanjian yang paling sedikit terdiri dari dua orang atau badan hukum dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum berdasarkan undang-undang.
- 2) Ada persetujuan
Persetujuan dilakukan antara pihak-pihak yang bersifat tetap dan bukan suatu perundingan.
- 3) Ada tujuan yang hendak dicapai
Hal ini dimaksudkan bahwa tujuan dari pihak kehendaknya tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan undang-undang.
- 4) Ada prestasi yang akan dilaksanakan
Hal itu dimaksudkan bahwa prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak sesuai dengan syarat-syarat perjanjian.
- 5) Ada bentuk tertentu, lisan atau tulisan
Hal ini berarti bahwa perjanjian bisa dituangkan secara lisan atau tertulis. Hal ini sesuai ketentuan undang-undang yang menyebutkan bahwa hanya dengan bentuk tertentu suatu perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan bukti yang kuat.
- 6) Ada syarat-syarat tertentu
Syarat menurut undang-undang, agar suatu perjanjian atau kontrak menjadi sah.

c. Syarat Sah Perjanjian

Perjanjian agar dapat dikatakan sah dan memiliki akibat hukum haruslah memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh undang-undang. Perjanjian agar

⁶ Muhamad, Abdulkadir, *Hukum Perikatan*, Bandung: CitraAditya.1992.hlm. 78

dapat dikatakan sah, harus dipenuhi 4 (empat) syarat yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yakni:⁷

- 1) Kata sepakat;
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- 3) Suatu hal tertentu;
- 4) Suatu sebab yang halal.⁸

2. Teori tentang Perlindungan Hukum

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles Zeno hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.⁹

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk

⁷Projodikoro, Wirjono R, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Bandung: Sumur. 1981. hlm. 9

⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

⁹Raharjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.53.

mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.¹⁰

Perlindungan hukum dalam konteks Hukum Administrasi Negara merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif bersifat represif dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni:¹¹

- a. Perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan hukum di mana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif; dan
- b. Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum di mana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.

Perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila. Setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum.

¹⁰*Ibid*, hlm.55.

¹¹*Ibid*, hlm. 41

3. Teori Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat, terutama yang berada pada posisi yang lemah akibat hubungan hukum yang tidak seimbang. Demikian halnya dengan hukum perlindungan konsumen untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak jujur.¹²

b. Asas Perlindungan Konsumen

Pasal 2 UUPK menyatakan, hukum perlindungan konsumen itu sendiri berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum.¹³ Berikut ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai masing-masing asas-asas perlindungan hukum terhadap konsumen secara lebih rinci, sebagaimana yang telah tercantum di dalam Pasal 2 UUPK, antara lain adalah:¹⁴

- 1) Asas Manfaat;
- 2) Asas Keadilan;
- 3) Asas Keseimbangan;
- 4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen;
- 5) Asas Kepastian Hukum.

c. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen

¹² Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011, hlm. 42.

¹³ *Ibid.* hlm. 9-10.

¹⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibedakan kepada pihak-pihak terkait. Secara garis besar prinsip-prinsip tanggung jawab produk di dalam hukum perlindungan konsumen dibedakan sebagai berikut:

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*);
- 2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*);
- 3) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability*);
- 4) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*); dan
- 5) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*).¹⁵

4. Teori tentang Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang di sengaja maupun yang tidak di sengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat di bebaskan kepada pihak terkait.¹⁶

¹⁵ Dewi, Eli Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015, hlm. 71-76

¹⁶ Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo. 2000. hlm. 59.

5. Teori tentang Ganti Kerugian

Pemberian suatu ganti rugi sebagai akibat dari tindakan wanprestasi dari suatu perjanjian, dapat diberikan dengan berbagai kombinasi antara lain pemberian ganti rugi (berupa rugi, biaya dan bunga), pelaksanaan perjanjian tanpa ganti rugi, pelaksanaan perjanjian plus ganti rugi, pembatalan perjanjian timbal balik tanpa ganti rugi, pembatalan perjanjian timbal balik plus ganti rugi. Selanjutnya dalam literature dan yurisprudensi dikenal pula beberapa model ganti rugi atas terjadinya wanprestasi, yaitu sebagai berikut:¹⁷

- a. Ganti rugi yang ditentukan dalam perjanjian;
- b. Ganti rugi ekspektasi;
- c. Pergantian biaya;
- d. Restitusi;
- e. *Quantum meruit*;
- f. Pelaksanaan perjanjian.

Selain kerugian yang timbul dari wanprestasi, kerugian juga dapat ditimbulkan oleh Perbuatan melawan hukum, Perbuatan Melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPerdara, Pasal 1365 KUHPerdara memberikan ketentuan tentang Perbuatan Melawan Hukum dengan “tiap perbuatan melawan hukum, yang mendatangkan kerugian pada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. ketentuan lainnya tertuang dalam Pasal 1366 KUHPerdara adalah “setiap orang bertanggung jawab, tidak saja untuk kerugian yang

¹⁷*Ibid.* hlm 228.

disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya atau kurang hati-hatinya”.¹⁸

Sedangkan Perbuatan Melawan hukum ditafsirkan secara luas di negeri Belanda yang berupa keputusan adalah pada Tahun 1919 putusan mana diambil oleh Pengadilan tertinggi Negeri Belanda dalam perkara antara Cohen dan Lindenbaum. (Putusan Hoge raad tanggal 31 Januari 1919), istilah *onrechtmatige daad* diartikan secara luas sehingga meliputi juga perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan atau dengan yang dianggap pantas dalam pergaulan hidup masyarakat.¹⁹

Wirjono Prodjodikoro, Memberikan pengertian lain dari Perbuatan Melawan Hukum, beliau menyebutkan dengan istilah Perbuatan Melanggar Hukum yang dimaksud perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan itu mengakibatkan kegoncangan dalam neraca keseimbangan masyarakat, dan kegoncangan ini tidak hanya terdapat, apabila peraturan hukum dalam suatu masyarakat dilanggar (langsung), melainkan juga apabila peraturan peraturan kesusilaan, keagamaan dan sopan santun dalam masyarakat dilanggar (langsung).²⁰

¹⁸Soesilo dan Pramudji R, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cetakan Pertama. Surabaya : Rhedbook Publisher, 2008, hlm. 306.

¹⁹Prodjodikoro, Wirjono, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Cetakan keenam, Bandung: Sumur Bandung, 1976, hlm. 13.

²⁰*Ibid.*

Perbuatan Melawan Hukum dalam arti luas dapat diartikan dengan cukup luas yaitu:²¹

- a. Melanggar hak subyektif orang lain;
- b. Bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku;
- c. Bertentangan dengan kaedah kesusilaan.

Setelah melakukan penelusuran terhadap makna dari Perbuatan Melawan Hukum maka kiranya haruslah dilengkapi dengan membahas unsur-unsur yang ada dalam perbuatan melawan hukum sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara, adalah sebagai berikut:²²

- a. Adanya suatu perbuatan;
- b. Perbuatan tersebut melawan hukum;
- c. Adanya kesalahan dari pihak pelaku;
- d. Adanya kerugian bagi korban; dan
- e. Adanya hubungan kasual antara perbuatan dengan kerugian.

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif. Sebagai ilmu normatif, ilmu hukum memiliki cara kerja yang khas *sui generis*.²³ Penelitian ini merupakan penelitian hukum (penelitian yuridis) yang memiliki suatu metode yang berbeda dengan penelitian lainnya. Metode penelitian hukum merupakan

²¹Agustina, Rosa, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cetakan Pertama, Jakarta: Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia. 2003, hlm. 53-54

²²Fuady, Munir, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan kontemporer*, Cetakan kedua, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2005, hlm.10

²³Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005. hlm.74

suatu cara yang sistematis dalam melakukan sebuah penelitian.²⁴ Agar tidak terjebak pada kesalahan yang umumnya terjadi dalam sebuah penelitian hukum dengan memaksakan penggunaan format penelitian empiris dalam ilmu sosial terhadap penelitian normatif (penelitian yuridis normatif), maka penting sekali mengetahui dan menentukan jenis penelitian sebagai salah satu komponen dalam metode penelitian. Sebab ketepatan dalam metode penelitian akan sangat berpengaruh terhadap proses dan hasil suatu penelitian hukum.

Dalam penelitian karya ilmiah dapat menggunakan salah satu dari tiga bagian *grand methode* yaitu *library research*, ialah karya ilmiah yang didasarkan pada literatur atau pustaka; *field research*, yaitu penelitian yang didasarkan pada penelitian lapangan; dan *bibliographic research*, yaitu penelitian yang memfokuskan pada gagasan yang terkandung dalam teori. Berdasarkan pada subyek studi dan jenis masalah yang ada, maka dari tiga jenis *grand method* yang telah disebutkan, dalam penelitian ini akan digunakan metode penelitian *library research* atau penelitian kepustakaan.²⁵ Mengenai penelitian semacam ini lazimnya juga disebut "*Legal Research*" atau "*Legal Research Instruction*". Penelitian hukum semacam ini tidak mengenal penelitian lapangan (*field research*) karena yang diteliti adalah bahan-bahan hukum sehingga dapat

²⁴Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Dan Penelitian Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 57

²⁵Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Tinjauan Singkat* Jakarta: Rajawali Pers, 2006, hlm. 23

dikatakan sebagai *library based, focusing on reading and analysis of the primary and secondary materials*.²⁶

2. Metode Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum adalah pendekatan Undang-Undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini untuk melihat permasalahan diatas dengan pendekatan Undang-Undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Penulis mengkaji Keputusan Direksi PT. PosIndonesia (PERSERO) Nomor:KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri berdasarkan hukum tertulis yang berlaku di Indonesia antara lain dengan: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Pos, serta hukum tertulis lain yang berkaitan dengan permasalahan maupun hukum tidak tertulis.

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi obyek penelitian. Demikian juga hukum dalam pelaksanaannya di dalam masyarakat yang berkenaan dengan obyek penelitian.²⁷ Penulis mengkaji dari Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor:

²⁶Ibrahim, Jhonny, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2006, hlm. 46

²⁷ Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011, hlm. 106.

KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri berdasarkan hukum tertulis yang berlaku di Indonesia antara lain dengan: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Pos, serta hukum tertulis lain yang berkaitan dengan permasalahan maupun hukum tidak tertulis. Setelah penulis menjabarkan peraturan yang ada, akan penulis analisis dengan teori-teori dalam ilmu hukum yang berkaitan dengan permasalahan seperti teori tentang perjanjian, teori tentang ganti rugi, teori tentang perlindungan hukum, teori perlindungan konsumen, teori tanggung jawab, serta praktek dalam masyarakat yang akan dijabarkan dalam bentuk narasi atau kalimat tersusun.

3. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri.

4. Subyek Penelitian

- a. PT. Pos Indonesia Kabupaten Magelang; dan
- b. Ahli Hukum.

5. Sumber Data

- a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data utama yang dapat dijadikan jawaban terhadap masalah penelitian.²⁸ Data primer ini di dapat dari:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 - 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - 3) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos;
 - 4) Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos; dan
 - 5) Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri.
- b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan obyek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, jurnal, artikel, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.²⁹

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian *library research* adalah teknik dokumenter, yaitu dikumpulkan dari telaah arsip atau studi pustaka seperti, buku-buku, makalah, artikel, majalah, jurnal, koran atau karya para pakar. Selain itu, wawancara juga merupakan salah satu dari teknik pengumpulan bahan hukum yang menunjang teknik dokumenter dalam penelitian ini serta berfungsi untuk memperoleh bahan hukum yang mendukung penelitian jika diperlukan.

²⁸ Saebani, Beni Ahmad, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Pustaka Setia, 2009, hlm. 158.

²⁹ Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011, hlm. 106.

7. Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan pengolahan bahan hukum dengan cara *editing*, yaitu pemeriksaan kembali bahan hukum yang diperoleh terutama dari kelengkapannya, kejelasan makna, kesesuaian, serta relevansinya dengan kelompok yang lain. Setelah melakukan *editing*, langkah selanjutnya adalah *coding* yaitu memberi catatan atau tanda yang menyatakan jenis sumber bahan hukum (literatur, Undang-undang, atau dokumen), pemegang hak cipta (nama penulis, tahun penerbitan) dan urutan rumusan masalah. Selanjutnya adalah rekonstruksi bahan (*reconstructing*) yaitu menyusun ulang bahan hukum secara teratur, berurutan, logis, sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Dan langkah terakhir adalah sistematis bahan hukum (*systematizing*) yakni menempatkan bahan hukum berurutan menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah.³⁰

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam tugas akhir ini dengan memberikan gambaran jelas mengenai materi yang menjadi pokok penulisan skripsi ini dan agar memudahkan para pembaca dalam mempelajari tata urutan penulisan ini. maka penulis menyusun sistematika pembahasan ini sebagai berikut:

Bab Pertama memuat Pendahuluan yaitu penjelasan yang erat sekali hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Penjelasan-penjelasan tersebut dirincikan dengan bab-bab yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan

³⁰Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Dan Penelitian Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 126

masalah, tujuan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua menyajikan tinjauan umum tentang perjanjian, tinjauan umum tentang undang-undang perlindungan konsumen, tinjauan umum tentang pelaku usaha, tinjauan umum tentang perlindungan hukum, tinjauan umum tentang pertanggung jawaban, tinjauan umum tentang ganti rugi dan tinjauan umum tentang mekanisme penyelesaian sengketa.

Bab Ketiga membahas mengenai uraian dan hasil penelitian yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian ini, yaitu tentang keputusan direksi PT. Pos No: KD.128/ditraket/0616 tentang ganti rugi surat dan paket jaminan gantirugi surat dan paket dalam negeri ditinjau berdasarkan prespektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bab keempat diuraikan mengenai analisa yang merupakan permasalahan dalam penelitian ini, juga pembahasan berkaitan dengan keputusan direksi PT. Pos No: KD.128/ditraket/0616 tentang ganti rugi surat dan paket jaminan ganti rugi surat dan paket dalam negeri ditinjau berdasarkan prespektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bab kelima berisi kesimpulan hasil penelitian dan saran penulis terhadap keputusan direksi PT. Pos No: KD.128/ditraket/0616 tentang ganti rugi surat dan paket jaminan ganti rugi surat dan paket dalam negeri ditinjau berdasarkan prespektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan oleh penulis dan setelah dilakukan penelitian serta pembahasan oleh penulis tentang “Tinjauan Yuridis Keputusan Direksi Pt. Pos Tentang Ganti Rugi Paket Hilang Atau Rusak Terhadap Perlindungan Konsumen” maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616, Tentang jaminan ganti rugi surat dan paket dalam negeribertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Seharusnya keputusan direksi PT. Pos yang dibuat memperhatikan peraturan perundang-undangan: Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang; dan, Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.
2. Kendala terkait perbedaan Keputusan Direksi dengan Peraturan Perundang-undangan menyebabkan kerugian yang dialami oleh pengguna jasa dan ganti rugi yang diberikan oleh PT. Pos dianggap tidak atau kurang sesuai dalam hal presentase jumlah. Sehingga pengguna jasa mengalami kerugian. Dan upaya yang pernah dilakukan pengguna jasa pada akhirnya harus menerima dan hanya menyelesaikan pada tahap mediasi karena pengguna jasa juga merasa kurang teliti dalam membaca aturan teknis pada lembaran pengiriman pada PT. Pos. penggantian kerugian itu diterima dengan tidak memperhitungkan lagi jika mereka mau menempuh jalur hukum, karena peraturan PT. Pos adalah dibawah Undang-undang yang berlaku, baik tentang perlindungan konsumen dan KUHPerduta.

B. Saran

Dari kasus yang penyusun angkat dalam skripsi ini, penyusun dapat memberikan beberapa saran berikut ini:

1. Saran untuk PT.Pos, Seharusnya keputusan direksi PT. Pos yang dibuat memperhatikan peraturan perundang-undangan: Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang; dan, Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Karena bila peraturan dibuat tanpa memperhatikan peraturan perundang-undangan di atasnya yang berdasar asas hukum maka suatu peraturan, keputusan, dan perjanjian yang dibuat dapat batal atau dapat dibatalkan demi hukum.
2. Seharusnya pegawai PT. Pos menjelaskan aturan main atau teknis dalam pengiriman sampai pada penerimaan pada alamat tujuan dan menjelaskan resiko yang dianggap perlu diketahui oleh konsumen.
3. Saran untuk Konsumen, lebih teliti memperhatikan secara teknis dan mekanisme penggantian kerugian dalam poin-poin yang disepakati pada lembar kertas pengiriman yang dicantumkan oleh PT.Pos, sehingga konsumen bisa memberikan pertimbangan jika mengirimkan barang yang sekiranya nilai jualnya tinggi tetapi rawan kerusakan.
4. Selain itu, pihak-pihak terkait mengedukasi masyarakat dan konsumen mengenai jaminan dan sistem ganti kerugian agar masyarakat, konsumen dan calon konsumen paham dan sadar bagaimana sistem penggantian ganti rugi pada penyelenggara jasa pengiriman barang, agar meminimalisir kerugian di beberapa pihak yang merasa dirugikan. Dan pihak penyelenggara lebih memperhatikan dan meminimalisir wansprestasi yang terjadi pada kinerja penyelenggara jasa pengiriman barang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Perundang – Undangan

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No.38 Tahun 2009 tentang Pos

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos

Keputusan Direksi PT.Pos No: KD.128/ditraket/0616 Tentang Ganti Rugi Surat Dan Paket Jaminan GantiRugi SuratDan PaketDalamNegeri

B. Buku

Poerwadharminta, WJS. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka. 2003.

Purwosutjipto. H. M. N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia dan Hukum Pengangkutan*, Jakarta: Djamban. 2003.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermassa, 1987

Projodikoro, Wirjono R, *Asas-AsasHukum Perjanjian*, Bandung: Sumur. 1981.

Raharjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011.

Dewi, Eli Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo. 2000.

Soesilo dan Pramudji R, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cetakan Pertama.

Surabaya : Rhedbook Publisher, 2008.

Prodjodikoro, Wirjono, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Cetakan keenam, Bandung: Sumur Bandung, 1976.

Agustina, Rosa, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cetakan Pertama, Jakarta: Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia. 2003.

Fuady, Munir, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan kontemporer*, Cetakan kedua, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2005.

Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.

Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Dan Penelitian Hukum* (Bandung: PT, Citra Aditya Bakti, 2004.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Tinjauan Singkat* Jakarta: Rajawali Pers, 2006.

Ibrahim, Jhonny, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2006.

Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

- Saebani, Beni Ahmad, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Pustaka Setia, 2009.
- Setiawan, R. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Bina Cipta, 1979.
- Badruzaman, Darus Mariam, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III Tentang Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, Bandung: Alumni, 1996.
- Budiono, Herlien *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009.
- Kristiyanti, Tri Siwi Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. 2008.
- Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.
- Widjaja, Gunawan, dan Yani, Ahmad, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Hamzah, Andi, *Kamus Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1986.
- Johanes. Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan. 1999.
- Phillipus, M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya: 1987.
- Muhammad, Abdul Kadir, *Hukum Perdata Indonesia*, Cetakan Pertama. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 1990.
- Kansil, C.S.T. *Modul Hukum Perdata*, Cetakan kedua. Jakarta: PT. Pradnya Paramita,1995.

Fuady, Munir, *Konsep Hukum Perdata*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.

Ishaq, *Pengantar hukum Indonesia (PHI)*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.

Djojodirjo, M.A. Moegni, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cetakan Pertama, Jakarta: Pradnya Paramita, 1979.

Soesilo dan Pramudji R, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cetakan Pertama. Surabaya : Rhedbook Publisher, 2008.

Nugroho, Susanti Adi, *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia dalam teori dan Praktik serta Penerapan Hukumnya*, Cetakan pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2012.

Fuady, Munir, *Profesi Mulia (Etika Profesi Hukum bagi Hakim, Jaksa, Advokat, Notaris, Kurator, dan Pengurus*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2005.

F. Soegeng Istanto, *Hukum Internasional*, UAJ Yogyakarta, Yogyakarta, 1994.

Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pngangkutan Niaga*, PT Citra Aditya Bhakti: Bandung, 2013.

Asikin, Zainal, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.

C. Lain - lain

www.Academia.edu/19282313/manfaat_perlindungan_konsumen_adalah,

(diakses pada tanggal 20 Oktober 2018)

www.Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus(diakses pada tanggal 25

Oktober 2018)



LAMPIRAN-LAMPIRAN

KEPUTUSAN DIREKSI PT POS INDONESIA (PERSERO) NOMOR: KD 128 / DITRAKET/0616 LAMPIRAN : -	
TENTANG JAMINAN GANTI RUGI SURAT DAN PAKET DALAM NEGERI DIREKSI PT POS INDONESIA (PERSERO)	
Menimbang :	<p>a. bahwa Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri merupakan layanan nilai tambah kepada pengirim atas kiriman yang diserahkan kepada Perusahaan jika terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan Surat dan Paket Dalam Negeri;</p> <p>b. bahwa ketentuan Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri yang diatur dalam Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) nomor: KD.65/Dirut/0812 tanggal 3 Agustus 2012 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri perlu dilakukan perubahan untuk mendukung akuisisi pasar, meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing sehingga menumbuhkembangkan citra perusahaan di mata pelanggan dan pemegang saham;</p> <p>c. bahwa kiriman yang ditujukan kepada alamat merupakan kiriman yang berharga bagi kedua belah pihak sehingga memerlukan batasan-batasan dan pengertian yang saling dipahami masing-masing pihak baik Pengirim, Penerima maupun Perusahaan dalam suatu ketentuan;</p> <p>d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, b dan c di atas, maka ketentuan tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri perlu dilakukan pengaturan kembali yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi.</p>
Mengingat :	<p>i. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146);</p>
<p>PT POS INDONESIA (Persero) WAWAN WARDIPTS Jl. Raya P.O. Box 1000, Jember Telp. (031) 8713487 - 47.744 - 0971 (0803117) http://www.ptposindonesia.com E-mail: gcs@ptposindonesia.com</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p>L. 0204 - 41 - 28.000 - HES 70 DEK/2005</p>	

Maksud dan Tujuan

- (1). Maksud ditetapkan Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket ini, merupakan kewajiban Perusahaan kepada pelanggan atas kiriman yang diserahkan terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan Surat dan Paket Dalam Negeri;
- (2). Tujuan ditetapkan Jaminan Ganti Rugi untuk mempermudah para Kepala Kantorpos menyelesaikan Jaminan Ganti Rugi kepada pelanggan atas kiriman yang diserahkan jika terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan Surat dan Paket Dalam negeri.

Pasal 3

Ruang Lingkup Jaminan Ganti Rugi

- (1). Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk *Walk in Customer* dan *Account Customer*;
- (2). Jaminan Ganti Rugi berdasarkan :
 - a. Standar Perusahaan
 - b. Nilai Jaminan Ganti Rugi
- (3). Jaminan Ganti Rugi diberlakukan untuk jenis layanan Pos Express, Pos Kilat Khusus, Pos Kilat dan Paket Biasa.

Pasal 4

Syarat Jaminan Ganti Rugi

Surat dan Paket yang dijamin oleh Perusahaan, harus memenuhi ketentuan sebagai berikut :

1. Isi kiriman sesuai dengan ketentuan Perusahaan dan Peraturan Perundang-undangan.
2. Membayar ongkos kirim dan/atau Biaya Jaminan Ganti Rugi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

d. Maksimal hari keenam pembayaran klaim ganti rugi kepada si pengirim/si penerima.

(8) Pengajuan klaim pengaduan maupun ganti rugi atas kiriman yang diposkan di Agenpos dapat diterima oleh penyenggara Agenpos, dan selanjutnya pengaduan dan/atau klaim diteruskan ke Kantorpos Pemeriksa.

(9) Maksimal Pembayaran ganti rugi dibayarkan langsung oleh Kantorpos setempat dimana pengajuan klaim dilakukan.

Pasal 6

Hilangnya Hak Ganti Rugi

Perusahaan tidak berkewajiban memberikan ganti rugi terhadap hal-hal sebagai berikut :

1. Kepasir Pengiriman yang telah ditandatangani faktur atas ganti rugi kepada penerima berdasarkan surat kuasa pengalihan hak;
2. Tuntutan ganti rugi diajukan melampaui batas waktu yang ditetapkan oleh Perusahaan, sebagaimana diatur pada pasal 4 Keputusan Direksi ini;
3. Isi Surat/Dokumen dan Paket/Barang yang tidak sesuai dengan resi/formulir;
4. Surat/Dokumen dan Paket/Barang berisi barang yang dilarang pengirimannya;
5. Surat/Dokumen dan Paket/Barang dibuka, diperiksa, dan/atau disita oleh Pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
6. Jika peristiwa keterlambatan/kerusakan/kehilangan Surat dan Paket merupakan sebab sahan (*force majeure*).

Pasal 9

Ganti Rugi Untuk *Walk in Customer* dan *Account Customer*

- (1). Ganti Rugi Standar Perusahaan terhadap Surat dan Paket yang tidak membayar Biaya Jaminan Ganti Rugi dapat diberikan ganti rugi sebagai berikut :

No	Kondisi	Ganti Rugi Standar Perusahaan
1.	Hilang	1 (satu) x Biaya Pengiriman
2.	Rusak	1 (satu) x Biaya Pengiriman
3.	Terambat	0,5 (setengah) x Biaya Pengiriman

- (2). Ganti Rugi dengan Nilai Jaminan Ganti Rugi terhadap Surat dan Paket diberikan ganti rugi sebagai berikut :

No	Kondisi	Ganti Rugi Dengan Nilai Jaminan Ganti Rugi
1.	Hilang	Nilai Jaminan Ganti Rugi ditambah 1 (satu) x Biaya Pengiriman
2.	Rusak	Maksimal 50% (lima puluh perseratus) x Nilai Jaminan Ganti Rugi ditambah 1 (satu) x biaya Pengiriman
3.	Terambat	1 (satu) x Biaya Pengiriman

- (3). Peretapan hilang atau rusak (sebagian) merupakan kewenangan Kepala Kantorpos yang tertuang dalam surat keterangan pada Formulir Pertimbangan Kepala Kantorpos, termasuk menentukan besar (prosentase) kerusakan Surat dan Paket yang terjadi.
- (4). Keterangan kirim Surat/Dokumen dan Paket/Barang yang menyebabkan tidak bermanfaatnya seluruh isi Surat dan Paket, dikategorikan rusak.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

- (5). Kerusakan Surat/Dokumen dan Paket/barang sebagian yang menyebabkan tidak bermanfaatnya seluruh isi Surat dan Paket, dikategorikan sebagai hilang.

BAB IV

HAK RECOVERY

Pasal 10

Hak Atas Recovery Ganti Rugi

- (1). Setiap penerimaan ganti rugi oleh pengirim/kuasanya terhadap Surat/Dokumen dan Paket/Barang yang terlambat dan rusak atau hilang atau rusak, maka pengirim/kuasanya harus membuat surat pernyataan pelepasan hak.
- (2). Dalam hal barang yang sudah dibayarkan ganti rugi dan masih memiliki nilai ekonomis termasuk barang yang hilang dan di kemudian hari ditemukan, maka Kepala Kantorpos dapat menjual secepatnya dan dicatat sebagai penerimaan perusahaan.

BAB V

PENUTUP

Pasal 11

Penutup

- (1). Dengan berlakunya Keputusan Direksi ini, maka Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor : KD.65/DIRUT/0812 tanggal 3 Agustus 2013 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri dinyatakan tidak berlaku.
- (2). Tata cara Jaminan Ganti Rugi dan penanganan kiriman dengan Nilai Jaminan Ganti Rugi diatur dalam Petunjuk Pelaksanaan yang meruopakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direksi ini.
- (3). Hal-hal yang belum diatur dan/atau belum cukup diatur dalam Keputusan Direksi ini, akan dilakukan pengaturas lebih lanjut.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



(4). Keputusan Direksi ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Bandung
Pada Tanggal : 02 Juni 2016

A.N. DIREKSI PT POS INDONESIA (PERSERO)
DIREKTUR SURAT DAN PAKET,



AGUS F HANDOYO

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Para Anggota Komisaris
2. Para Anggota Direksi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)512840, Fax. (0274)545614
<http://syariah.uin-suka.ac.id> Yogyakarta 55281

Nomor : B-910/Un.02/DS.1/PG.00/04/2020
Lampiran : 1 (satu) bendel
Hal : *Permohonan Izin Riset*

Kamis, 09 April 2020

Kepada Yth.
Kepala Kantor PT. Pos Indonesia Kota Magelang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa untuk kelengkapan penyusunan Skripsi dengan judul :

**TINJAUAN YURIDIS KEPUTUSAN DIREKSI PT. POS TENTANG GANTI RUGI
PAKET HILANG ATAU RUSAK TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dapatlah kiranya Saudara memberi izin riset bagi mahasiswa kami :

Nama : Firmansyah Budi Saputro
NIM : 13340066
Program Studi : Ilmu Hukum
Semester : XIV
Alamat : Batilan, Ringinanom, Tempuran, Magelang.

Untuk mengadakan penelitian (riset) di KANTOR POS INDONESIA KOTA MAGELANG

Metode pengumpulan data : Wawancara dan Pengambilan Data

Adapun waktunya mulai tanggal: 20 April 2020 s/d 20 Mei 2020, dengan tetap memperhatikan SOP pencegahan penyebaran virus covid-19.

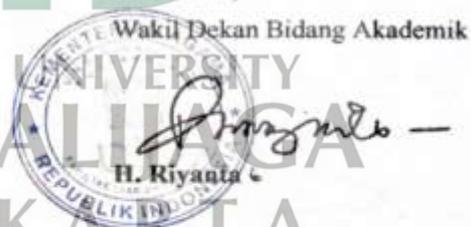
Atas perkenan saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalau'alaikum Wr.Wb.

a.n. Dekan,

Tanda tangan diberi tugas

(Firmansyah Budi S)



Tembusan:

- Dekan (sebagai laporan)

CURRICULUM VITAE

Nama : Firmansyah Budi Saputro
Tempat, tanggal lahir : Dili, 02 Juli 1995
Jenis kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Dsn. Batilan 1 RT 02 RW 13 Ds. Ringinanom,
Kec.Tempuran,Kab.Magelang
Email : fsyahbs@gmail.com



Latar Belakang Pendidikan

Formal:

2001-2007 : SD N 1 Ringinanom
2007-2010 : SMP N 1 Borobudur
2010-2013 : SMA N 1 Salaman

Demikian Curriculum Vitae ini saya buat dengan sebenar-benarnya, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Hormat Saya,

Firmansyah Budi Saputro