

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PT. POS INDONESIA  
TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN PENGIRIMAN  
BARANG BERUPA DOKUMEN  
(STUDI PADA PT. POS INDONESIA THAMRIN MEDAN)**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**LUKMAN HASIBUAN  
NPM: 20.840.0153**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/10/24

Access From (repository.uma.ac.id)24/10/24

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PT. POS INDONESIA  
TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN PENGIRIMAN  
BARANG BERUPA DOKUMEN  
(STUDI PADA PT. POS INDONESIA THAMRIN MEDAN)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
(Strata-1) Dalam Program Studi Hukum Pada Fakultas Hukum  
Universitas Medan Area

**OLEH:**

**LUKMAN HASIBUAN  
NPM: 20.840.0153**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/10/24

ii

Access From (repository.uma.ac.id)24/10/24

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Hukum Perusahaan PT. Pos Indonesia Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Pengiriman Barang Berupa Dokumen (Studi Pada PT. Pos Indonesia Medan Thamrin)

Nama : Lukman Hasibuan

N P M : 20.840.0153

Bidang : Hukum Keperdataan

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

(Isnaini, S.H, M.Hum, Ph.D.)

Dosen Pembimbing II

(Fitri Yanni Dewi Siregar, S.H, M.H.)

Diketahui  
Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area



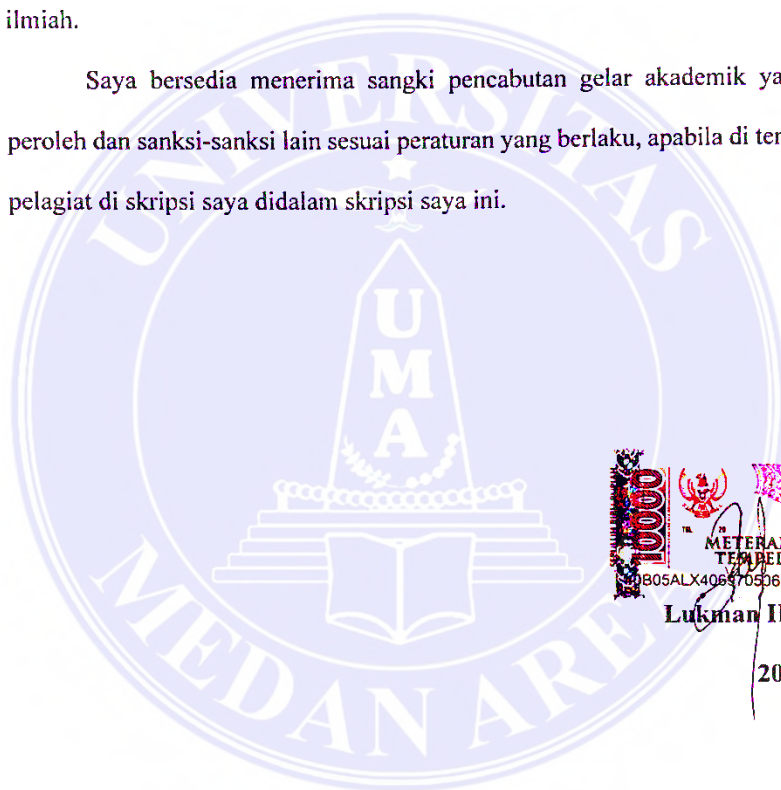
(Citra Ramadhan, S.H, M.H.)

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri, Adapun bagian-bagian tertentu yang saya kutip dari hasil penelitian orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya tulis ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lain sesuai peraturan yang berlaku, apabila di temukanya pelagiat di skripsi saya didalam skripsi saya ini.



2024

**Lukman Hasibuan**

**208400153**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik universitas medan area saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lukman Hasibuan  
Npm : 20.840.0153  
Bidang : Ilmu Hukum Perdata  
Fakultas : Hukum  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada universitas medan area Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalti Free Right*) Atas karya ilmiah yang berjudul:

TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PT. POS INDONESIA TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN PENGIRIMAN BARANG BERUPA DOKUMEN (STUDI PADA PT. POS INDONESIA MEDAN THAMRIN)

Berserta perangkat yang ada (Jika Diperlukan), dengan hak bebas royalti non eksekutif ini Universitas Medan Area Berhak Menyimpan, Mengalihmedia/Format-kan Mengelola dalam bentuk pengelolaan data (*Database*), Merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 31 Juli 2024  
Menyatakan



Lukman Hasibuan

v

## ABSTRAK

### TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PT. POS INDONESIA TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN PENGIRIMAN BARANG BERUPA DOKUMEN (STUDI PADA PT. POS INDONESIA MEDAN THAMRIN)

OLEH:  
LUKMAN HASIBUAN  
NPM: 208400153

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bentuk tanggung jawab hukum perusahaan PT. Pos Indonesia terhadap kerusakan dan kehilangan pengiriman barang berupa dokumen, Dasar aturan hukum pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Medan Thamrin dan Tanggung jawab hukum perusahaan PT. Pos Indonesia Medan Thamrin atas kerusakan dan kehilangan barang kiriman berupa dokumen. Metode Penelitian yang digunakan yuridis normatif dengan pendekatan konseptual dan perundang-undangan dengan analisis data yang bersifat deskriptif analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aturan hukum yang di pakai adalah Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia, PERMENKOMINFO Nomor 4 Tahun 2021 dan juga Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Untuk perjanjian Adapun KUHPerdara pasal 1338 dan KUHD pasal 468. Tanggung jawab apabila terjadi kerusakan dan kehilangan barang kiriman berupa dokumen dengan asuransi dan tanpa asuransi sesuai dengan Ketetapan Direktur Pos dan Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2013 Tentang Pos. Penelitian ini akan menjadi solusi atas permasalahan terkait kerusakan dan kehilangan barang kiriman berupa dokumen agar aktivitas oprasional perusahaan lebih tepat waktu dan aman sesuai prosedur yang dijalankan.

**Kata Kunci** : Tanggung Jawab, Perusahaan, Pos Indonesia, Pengiriman Barang

## **ABSTRACT**

### **LEGAL RESPONSIBILITY OF PT. POS INDONESIA AGAINST DAMAGE AND DELAY IN DELIVERY OF GOODS IN THE FORM OF DOCUMENTS (STUDY AT POS INDONESIA COMPANY THAMRIN MEDAN)**

**BY:**  
**LUKMAN HASIBUAN**  
**NPM: 208400153**

*The purpose of this study was to determine the form of legal responsibility of PT Pos Indonesia company for damage and loss of delivery of goods in the form of documents, the basis of the legal rules of delivery of goods at PT Pos Indonesia Medan Thamrin and the legal responsibility of PT Pos Indonesia Medan Thamrin company for damage and loss of delivery of goods in the form of documents. The research method used is normative juridical with a conceptual and statutory approach with descriptive data analysis. Based on the results and discussion of this study, it shows that the legal rules used in Law No. 38 of 2009 concerning Pos Indonesia, PERMENKOMINFO Number 1 of 2009 also Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. For agreements, the Civil Code Article 1338 and KUHD Article 468. Responsibility in the event of damage and loss of goods sent in the form of documents is with insurance and without insurance in accordance with the Decree of the Postal Director and Presidential Regulation No. 15 of 2013 This research will be a solution to problems related to damage and loss of goods sent in the form of documents so that the company's operational activities are more timely and safe according to the procedures carried out.*

**Keywords : Liability, Company, Pos Indonesia, Goods Delivery.**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### 1. Data Pribadi

Nama : Lukman Hasibuan  
Tempat/ Tgl Lahir : Medan, 10 Desember 2001  
Alamat : Jl. Medan-Batang Kuis, No.67.  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Status Pribadi : Belum Menikah

### 2. Data Orang Tua

Ayah : H. Miswar Hasibuan  
Ibu : Hj. Sakinag Rangkuti  
Anak Ke : Ketiga Dari Tiga Bersaudara

### 3. Pendidikan

SD Negeri 105323 : Lulus Tahun 2013  
MTS PP Mawaridussalam : Lulus Tahun 2016  
MAS Al-Washliyah 22 : Lulus Tahun 2019  
Universitas Medan Area : Lulus Tahun 2024



## KATA PENGANTAR

Pertama kali penulis ucapkan Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha esa atas segala karunianya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Skripsi ini berjudul “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan PT. Pos Indonesia Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Pengiriman Barang Berupa Dokumen (Studi PT. Pos Indonesia Medan Thamrin)” Merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung sebagai bantuan dan motivasi terhadap penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Medan Area dan menyusun skripsi ini, penulis banyak memperoleh pendidikan, bimbingan, dan bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Terutama dan paling terkhusus kepada Orang Tua Penulis yang sangat perhatian dan mendukung. Oleh sebab itu pada kesempatan ini dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. M. Citra Ramadhan, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Rafiqi, M.M, M.Kn selaku Wakil Dekan Bidang Pendidikan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

4. Bapak Nanang Tomi Sitorus, S.H, M.H, Selaku Ketua Perogram Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
5. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, S.H, M.H, Selaku Kepala Bidang Ilmu Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universits Medan Area.
6. Bapak Isnaini S.H.,M.Hum, Ph.D, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dengan penuh perhatian hingga skripsi ini selesai.
7. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar S.H.,M.H, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dengan penuh perhatian hingga skripsi ini selesai.
8. Bapak Nanang Tomi Sitorus, S.H, M.H, selaku Sekretaris pada setiap Seminar dan Sidang skripsi saya yang telah banyak memberikan dukungan dan arahan dengan penuh perhatian hingga skripsi ini selesai.
9. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah membimbing dan mendidik penulis dengan penuh perhatian hingga skripsi ini selesai.
10. Seluruh Staff Administrasi Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dengan penuh perhatian hingga skripsi ini selesai.
11. Seluruh Rekan-Rekan Mahasiswa Angkatan 2020 Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan informasi, motivasi dan semangat kepada penulis selama perkuliahan sampai dengan penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan

demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi ini. Penulis berharap tugas akhir/skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Medan, 31 Juli 2024

Penulis,

(Lukman Hasibuan)

208400153



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
1.5. Keaslian Penelitian.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Hukum .....	15
2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum.....	15
2.1.2 Tanggung Jawab Hukum Menurut Hukum Perdata .....	17
2.1.3 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Hukum.....	19
2.2 Tinjauan Tentang Kerahasiaan, Keamanan dan Keselamatan.....	21
2.2.1 Pengertian Jaminan Kerahasiaan .....	21
2.2.2 Pengertian Tentang Keamanan.....	23
2.2.3 Pengertian Tentang Keselamatan .....	24
2.2.4 Jenis-Jenis Kerahasiaan, Keamanan dan Kehilangan .....	24
2.4 Tinjauan Pengiriman Barang.....	32
2.4.1 Pengertian Pengiriman Barang .....	32
2.4.2. Jenis-Jenis Barang Kiriman .....	32
2.4.3. Syarat Dan Prosedur Pengiriman Barang .....	33

2.4.4. Indikator Barang Kiriman .....	35
2.5. Tinjauan Pengguna Jasa Layanan .....	36
2.5.1. Pengertian Pengguna Jasa Layanan (Konsumen) .....	36
2.5.2. Jenis-Jenis Pengguna Jasa Layanan .....	37
2.5.3. Hak Dan Kewajiban Pengguna Jasa Layanan (Konsumen).....	38
2.6. Tinjauan Terhadap PT. Pos Indonesia .....	40
2.6.1. Pengertian PT. Pos Indonesia.....	40
2.6.2. Sejarah PT. Pos Indonesia.....	42
2.6.3. Produk Dan Jasa PT. Pos Indonesia .....	45
2.6.4. Pelayanan PT. Pos Indonesia .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
3.1. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	49
3.1.1. Waktu Penelitian .....	49
3.1.2. Tempat Penelitian.....	50
3.2. Metode Penelitian .....	50
3.2.1. Jenis Penelitian.....	50
3.2.2. Jenis Data .....	51
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.2.4. Analisis Data .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Dasar Aturan Hukum Pengiriman Barang Berupa Dokumen Pada PT. Pos Indonesia Medan Thamrin .....	54
4.1.1 Aturan Hukum Pengiriman Barang Yang Diterapkan PT. Pos Indonesia Medan Thamrin.....	54
4.1.2 Mekanisme Pengiriman Barang Melalui PT. Pos Indonesia.....	62
4.2 Tanggung Jawab Hukum Perusahaan PT. Pos Indonesia Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Kiriman Berupa Dokumen.....	67
4.2.1 Faktor Terjadinya Kerusakan Dan Kehilangan Barang Kiriman Berupa Dokumen Milik Pengguna Jasa Layanan.....	68

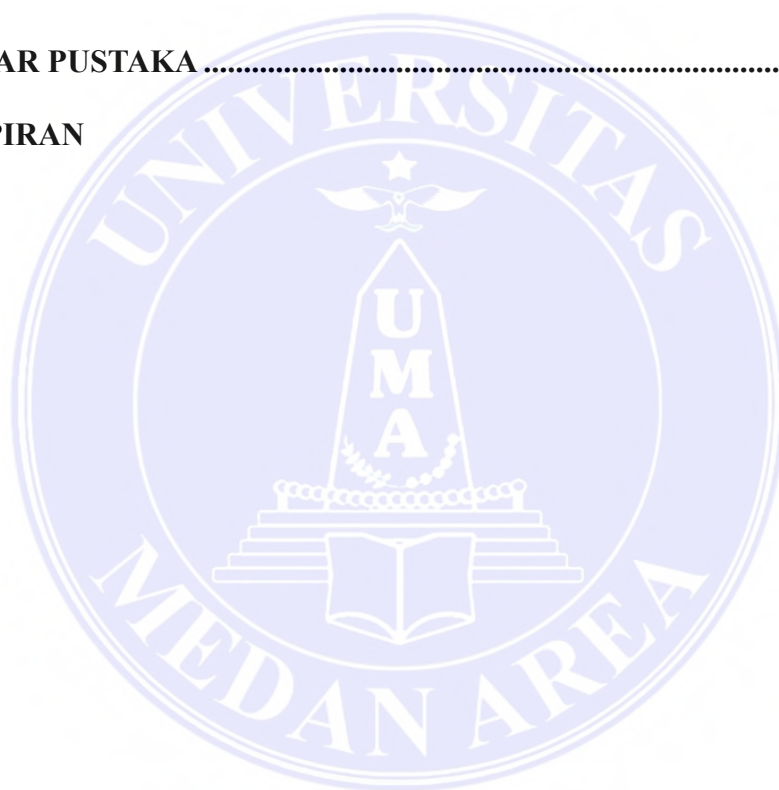
4.2.2	Upaya Hukum Apabila Terjadi Masalah Kehilangan Dan Kerusakan Barang Kirman Berupa Dokumen .....	71
4.2.3	Bentuk Tanggung Jawab Hukum Perusahaan PT. Pos Indonesia Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Kirman Berupa Dokumen Milik Pengguna Jasa Layanan.....	77

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....85**

5.1	Simpulan .....	85
5.2	Saran.....	81

**DAFTAR PUSTAKA .....87**

**LAMPIRAN**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Jasa Expedisi merupakan salah satu aktifitas budaya tertua yang dimiliki manusia. Walaupun sangat sulit menentukan kapan jasa pengiriman barang pertama kali muncul, namun sejarah mencatat bahwa jasa pengiriman barang sudah ada sejak zaman kuno. Pada masa itu, pengiriman barang dilakukan dengan cara membawa barang menggunakan hewan seperti unta, kuda, atau gajah.<sup>1</sup> Apalagi berkaitan dengan barang kiriman termasuk surat (*document*) yang berkaitan dengan perkembangan pelayanan jasa pengiriman barang. Perkembangan atau sejarah pengiriman barang adalah salah satu bagian dari sejarah perkembangan teknologi dan informasi, pengertian pengiriman barang adalah upaya penerimaan dari suatu bagian kebagian lainnya yang dapat memudahkan konsumen.<sup>2</sup>

Saat ini, jasa Expedisi sudah sangat canggih dan mudah, hal itu didukung dengan adanya *E-Commerce* atau dikenal juga sebagai belanja daring (*online*) yang sudah berkembang pesat seiring dengan perkembangan teknologi. Belanja online banyak diminati masyarakat mulai dari orang tua, remaja, bahkan anak-anak. Hal ini dikarenakan mudahnya menggunakan belanja online tersebut, seperti menghemat waktu dan biaya, banyak pilihan barang, bahkan sangat mudah diakses.

---

<sup>1</sup> Hery, Nuryanto, *Sejarah Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2012), hal. 6.

<sup>2</sup> Desilia purnama dewi, Abdul Salam, "prosedur administrasi jasa pengiriman barang di PT. Citra Van Titipan Kilat Tangerang", *jurnal ilmu sekretaris/Administrasi Perkantoran*, Vol. 7, No. 1 (Januari, 2020), hal. 4.

Karena adanya kemudahan yang diberikan layanan ini, masyarakat saat ini banyak membeli barang dari luar negeri.<sup>3</sup>

Menurut kasmir Perkembangan pelayanan pengiriman surat dan paket di Indonesia memiliki jejak sejarah yang cukup Panjang. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Menurut catatan PT. Pos Indonesia, kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral GG. W Baran Van Imhoff pada 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor luar jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke negara belanda, hal ini yang menjadi cikal bakal awal mulanya pengiriman surat dan barang di Indonesia.

Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan jasa. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas yang sering di sebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa Perusahaan Umum (*Perum*) menjadi sebuah Perusahaan Persero. Berdiri pada tahun 1746, saham Pos Indonesia sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia.<sup>4</sup>

Pos Indonesia menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos Indonesia adalah, Pos Indonesia merupakan layanan komunikasi

---

<sup>3</sup> Danang, Sunyota, *Konsep Dasar Riset Pasar & Prilaku Konsumen*, (Jakarta: CAPS, 2012) hal. 12.

<sup>4</sup> Yuniar, Arya Pradipta, "Perencanaan Visual Book Sejarah Pos Di Indonesia Masa Pra-Republik Hingga Kemerdekaan Indonesia", *Skripsi Thesis, ISI Yogyakarta*. (Juli 2014), hal. 26.



tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan Pos Indonesia untuk kepentingan umum. Selain itu, PT. Pos Indonesia menyediakan beberapa produk jasa yang lumayan menggiurkan pihak pengguna jasa layanan Pos Indonesia, yaitu berupa, Pos Indonesia domestik, Pos Indonesia internasional, logistik, bisnis dan jasa keuangan.<sup>5</sup>

Dalam transaksi pengiriman terdapat perjanjian yang termuat secara sah dan legal pada resi pengiriman yang dimana resi tersebut sebagai catatan kapan dan bilamana barang kiriman berupa dokumen tersebut di kirimkan sampai dan hingga jumlah asuransi yang ditetapkan pada barang kiriman tersebut secara jelas termuat pada resi pengiriman barang tersebut, untuk itu pihak penyelenggara jasa layanan dan pengguna jasa layanan harus menaati serta tunduk pada aturan yang termuat pada resi tersebut dan jugak saling memahi bentuk hak dan kewajiban masing-masing pihak antara pengguna dan penyelenggara.

Hubungan ini terjadi karena adanya perbuatan, kejadian, atau keadaan dalam proses pengangkutan. Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan barang yang diangkut pada dasarnya adalah tanggung jawab dari perusahaan pengangkutan barang. Kewajiban utama pengangkut ialah untuk menjaga keselamatan barang atau penumpang yang diangkutnya hingga sampai ditempat tujuan yang telah diperjanjikan dan juga pengangkut berhak atas ongkos angkutan yang telah ia selenggarakan Jadi disini penumpang atau pengirim barang juga harus membayar ongkos angkutan tersebut sesuai dengan kesepakatan dengan pengangkut.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Fida Amira “Tanggung Jawab Pengiriman Jasa Expedisi Atas Kehilangan Dan/Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos” *Privat Law*, Vol. IV, No. 1 (Januari 2016), hal. 121

<sup>6</sup> *Ibid*, hal. 125.

Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen menerangkan mengenai konsumen yaitu, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk di perdagangkan. Pasal tersebut menjelaskan bahwa konsumen memiliki faktor pending dalam kehidupan sehari-hari terutama bagi PT. Pos Indonesia.

Hal itu pula yang memfaktorkan kantor Pos Indonesia pusat kota Medan sebagai salah satu kantor Pos Indonesia dengan kantor terbanyak di Sumatera Utara yang berjumlah 35 jasa layanan Pos Indonesia.<sup>7</sup> Pos Indonesia Medan juga sebagai salah satu pusat perhatian di antara kantor Pos Indonesia pada umumnya di karenakan letaknya yang berada di kota terbesar keempat di Indonesia, dan juga dikelilingi jumlah penduduk yang sangat padat menjadikan Pos Indonesia kota Medan sebagai acuan perosepek kerja yang sangat tinggi di antara kantor Pos Indonesia yang berada di Sumatera Utara pada umumnya. Hal itu di buktikan dengan tingginya pendapatan Pos Indonesia kota Medan tentang pengiriman barang dan surat, di kantor Pos Indonesia Medan sendiri adalah salah satu perusahaan bumh yang ada di kota Medan, dan bahkan kantor regional 1 berada di Medan membawahi semua wilayah di pulau *Sumate*, dari itu Undang-Undang 38 tahun 2009 tentang Pos Indonesia sangat di pertimbangkan.<sup>8</sup>

Yang kita ketahui sekarang ini pengguna jasa layanan ekspedisi sekarang ini baik penyelenggara jasa layanan PT. Pos Indonesia sendiri ataupun di luar jasa

---

<sup>7</sup> *Badan Pusat Statistic Sumatera Utara*, diakses dari <https://sumut.bps.go.id>, (dikutip, 10 September 2023, 16:05)

<sup>8</sup> Ahmad zikri, Muhammad ihsan harahap "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Indonesia (Persero) Regional 1 Sumatera" *Jurnal Ilmu Computer, Ekonomi Dan Manajemen*, Vol. 2 No.1 (Desember 2022), hal. 924.

layanan ekspedisi pos indonesia sering mengalami kasus Kehilangan dan kerusakan barang kiriman berupa dokumen, hal ini bisa jadi disebabkan beberapa hal seperti adanya bencana alam, sistem eror, human eror dan lain sebagainya,<sup>9</sup> Tata tertib aturan Perundang-Undangan Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos Indonesia, merupakan praturan yang mengatur tentang menjaga tata tertib layanan komunikasi tertulis atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan Pos Indonesia untuk kepentingan umum. Pada Pasal 28 (2) Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia. Menjelaskan bahwa pengguna jasa layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi,

- a) Keterlambatan Barang Kiriman.
- b) Kerusakan Isi Paket.
- c) Kehilangan Pengiriman.
- d) Ketidak Seuaian Barang Yang Dikirim Dan Yang Diterima.

Pada data catat yang di miliki PT. Pos Indonesia sendiri penulis menemukan adanya perilaku pengajuan klaim komplain terhadap Kehilangan dan kerusakan barang kiriman berupa dokumen pengguna jasa layanan ekspedisi terhadap PT. Pos Indonesia tersebut yang dimana dokumen tersebut adalah dokumen Asli dan Penting bagi pengguna jasa layanan tersebut, hal ini memicu kurangnya ketertarikan pengguna jasa layanan Pos Indonesia untuk mempercayai Pos Indonesia Sebagai tempat mengirimkan paket mereka tersebut, Pada tahun 2023 komplain terkait Kehilangan dan kerusakan sejumlah 188 *Case*.

---

<sup>9</sup> Kusaimah, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Kehilangan Pengiriman Barang”, *Adil: Jurnal Hukum STIH YPM*, Vol. 3, No.1, (Bandung: 2021), hal. 80.

Bahwa menurut Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos Indonesia sebagaimana di maksud pada pasal 31 yang berisi: penyelenggara pos indonesia wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang di alami oleh pengguna jasa layanan Pos Indonesia akibat kelalaian/kesalahan pihak Pos Indonesia. Kemudian di jelaskan lagi pada ayat 2, ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia. Dan ganti rugi tersebut harus sesuai dengan kesepakatan antara pengguna layanan pos dan penyelenggara layanan Pos Indonesia.

Sesuai dengan pasal 1338 KUHPdata semua perjanjian yang muncul secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya suatu perjanjian tidak dapat di tarik kembali, pasal tersebut menjelaskan bahwa perjanjian yang di buat oleh pihak pengguna jasa layanan dan penyelenggara jasa layanan itu sah dan perjanjian yang dimaksud tersebut adalah resi, yang dimana resi tersebut secara sah sebagai perjanjian pengiriman antar pengguna dan penyelenggara yang memuat bagaimana dan kapan barang kiriman berupa dokumen tersebut akan di kirim dan sampai ke tangan si penerima dan apabila bila pihak penyelenggar telat dan bahkan menghilangkan atupun merusak barang kiriman berupa dokumen tersebut seharusnya memberikan ganti kerugian kepada pengguna jasa layanan tersebut.

Dijelaskan pada pasal 468 KUHD persetujuan pengangkutan mewajibkan sipengangkut untuk menjaga akan keselamatan barang yang harus di angkutnya mulai dari diterimanya hingga di serahkannya barang tersebut, si pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian yang di sebabkan karena barang tersebut

seluruhnya atau sebagian yang tidak dapat diserahkan olehnya, pasal tersebut memperkuat bahwa apabila terjadi kerusakan dan kehilangan barang kiriman berupa dokumen tersebut hendaknya menjadi tanggung jawab pihak penyelenggara jasa layanan kiriman itu sendiri.

Dan di jelaskan lagi pada ayat 2 pasal 31 Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia ialah bahwa ganti rugi yang sebagaimana di maksud pada ayat 1 tersebut tidak ditanggung oleh pihak pos indonesia apabila terjadi 2 hal, Yaitu:

- a) Kerusakan terjadi di karenakan sifat tau keadaan barang yang di kirim.
- b) Kerusakan terjadi karena kelalaian pengguna jasa layanan Pos Indonesia.

Kemudian perihal ganti rugi tersebut juga di jelaskan pada ayat di bawahnya yang di maksud ganti rugi memiliki tanggat waktu yang di tentukan oleh penyelenggara dan pengguna jasa layanan melalui kesepakatan antara kedua belah pihak.

Dengan demikian ketentuan Pasal 31 Ayat 3 dan 4 Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Pos Indonesia telah membuka ruang bagi pihak Pos Indonesia untuk mengabaikan komplain Kehilangan dan keselamatan barang kiriman milik pengguna jasa layanan tersebut. Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia secara jelas dan terang telah melanggar hak atas konsumen yang telah di atau pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yang Di jelaskan Pada pasal 4 UUPK ayat pertama yaitu, Hak Konsumen adalah

hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.<sup>10</sup>

Hak atas keamanan dan keselamatan yang di maksud adalah untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang di perolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian, materil maupun imateril.<sup>11</sup> Hal ini jelas dapat menimbulkan kerugian warga negara pengguna layanan Pos Indonesia, sebab terdapat kemungkinan konsumen atau pengguna jasa layanan Pos Indonesia tidak mendapatkan ganti kerugian atas apa yang dialaminya terhadap barang kirimanya tersebut.

Bahwa ketentuan hak bagi Penyelenggara Pos Indonesia tersebut tidak mengatur secara rinci kapan, siapa dan bilamana mekanisme pengiriman menurut Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia apakah sudah sesuai prosedur yang di tetapkan oleh Pos Indonesia dan di jalankan oleh Penyelenggara Pos Indonesia atau tidak. Sehingga klausula Pasal tersebut juga memberikan hak secara langsung tanpa ada batasan, oleh karenanya dapat diartikan pula Penyelenggara Pos Indonesia dapat lepas tanggung jawab terhadap Kehilangan atau kerusakan barang milik pengguna jasa layanan (Konsumen).

Pasal 27 Ayat (2) Undang-Undang Pos Indonesia menegaskannya sebagai hak dalam rumusan: Pengguna Jasa layanan Pos Indonesia berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman, klausula keselamatan yang di maksud iyalah bagus dan rapinya barang kiriman berupa dokumen yang di miliki

---

<sup>10</sup> Ahmadi miru dan sutarman yodo, *hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2019) hal. 41.

<sup>11</sup> *Ibid*, hal. 45

pengguna jasa layanan Pos Indonesia dalam hal sebelum mengirim hingga sampai ketempat penerima paket dokumen tersebut.<sup>12</sup>

Tentu saja, hal tersebut sangat berdampak terhadap PT. Pos Indonesia khususnya kantor Pos Indonesia Medan menyebabkan perubahan pencapaian penjualan terhadap jasa layanan penyelenggara Pos Indonesia yang penghasilannya kerap tidak stabil dikarenakan belum di ubahnya Undang-Undang tersebut, mengakibatkan para pengguna jasa layanan Pos mengalami kebimbangan untuk mengirimkan barang kiriman mereka ke pihak penyelenggara Pos Indonesia itu sendiri, tetapi berdasarkan pengamatan penulis masih terdapat hal yang perlu di Analisis terlebih lanjut.

Penelitian yang penulis lakukan mengacu pada permasalahan dari uraian diatas mengenai kedudukan hak ganti rugi atas Kehilangan dan kerusakan barang kiriman terhadap pengguna jasa layanan PT. Pos Indonesia di kota Medan. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut dengan judul **Tanggung Jawab Hukum Perusahaan PT. Pos Indonesia terhadap barang kiriman berupa dokumen.** Yang nantinya akan mengetahui pembahasan rinci terkait bagaimana mekanisme pengiriman barang melalui jasa ekspedisi pos indonesia dan bagaimana tanggung jawab pihak jasa layanan ekspedisi apabila terjadi Kehilangan dan kerusakan barang kiriman yang dilakukan oleh penyelenggara jasa layanan tersebut.

---

<sup>12</sup> *Op-Cit*, hal. 84.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana dasar aturan hukum pengiriman barang berupa dokumen pada PT. Pos Indonesia Medan?
- 2) Bagaimana tanggung jawab hukum perusahaan PT. Pos Indonesia atas Kehilangan dan kerusakan barang kiriman berupa dokumen pada PT. Pos Indonesia Medan?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Suatu tujuan penelitian harus mempunyai suatu tujuan yang jelas dan pasti, Tujuan dalam suatu penelitian menunjukkan kualitas dan nilai dari penelitian tersebut,<sup>13</sup> berdasarkan latar belakang masalah dan prumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai mana berikut:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana dasar aturan hukum pengiriman barang berupa dokumen di PT. Pos Indonesia Medan.
- 2) Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab hukum perusahaan PT. Pos Indonesia terhadap Kehilangan dan kerusakan barang kiriman berupa dokumen pada PT. Pos Indonesia Medan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari seluruh rangkaian kegiatan penelitian dan hasil penelitian ada dua bagian yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

---

<sup>13</sup> Sulistyowati Irianto, *Metode penelitian hukum: konstelasi dan inflikasi*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2009), hal. 89.



1) Manfaat Teoritis:

Sebagai referensi yang dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan hukum dan perbandingan hukum dan juga meningkatkan pengetahuan pengguna jasa layana agar dapat berhati hati di kemudan harinya, dan refrensi dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama yang akan datang.

2) Manfaat Praktis:

a) Bagi peneliti

Supaya memperluas dan menambah pengetahuan peneliti dari penelitian ini tentang analisis hukum terhadap jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan barang kiriman milik pengguna jasa layanan PT. Pos Indonesia Indonesia serta menambah ilmu hukum dan wawasan pada pengguna jasa layanan berdasarkan teori-teori yang telah ada dan peneliti pelajari.

b) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan dalam pengembangan dan memperluas ilmu pengetahuan yang baru khususnya bagi Universitas Medan Area.

c) Bagi Perusahaan

Supaya dapat memberikan solusi, bahan pertimbangan serta gambaran pada perusahaan jika ingin mengambil suatu keputusan untuk meningkatkan kerahasiaan, keamanan dan keselamatan barang kiriman milik pengguna jasa layanan.

## 1.5. Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran di Fakultas Hukum Universitas Medan Area dan Fakultas Hukum lain yang berada di Indonesia tahun 2022-2023 tidak ditemukanya judul yang sama persis seperti diatas namun Keaslian penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai karekteristik yang mirip dalam hal kajian hukum, studi kasus dan posisi penelitian hingga metode penelitian yang digunakan seperti, antara lain:

- 1) Muhammad Fiqri, Universitas Islam Riau (2022), Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Pada JNE Harapan Raya Pekanbaru Terhadap Barang Kiriman Konsumen. Permasalahan dalam penelitian ini adalah:
  - a) Bagaimana bentuk tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Bangsa Pekanbaru) terhadap barang kosnumen?
  - b) Apa Faktor-Faktor yang mempengaruhi tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Bangsa Pekanbaru) terhadap barang kiriman milik konsumen?

Hasil dari penelitian ini yang dimana menjawab faktor-faktor apa saya yang mempengaruhi perusahaan jasa kiriman khususnya JNE Harapan Bangsa Pekanbaru sehingga barang kiriman milik konsumen mnegalami Kehilangan, sedangkan hasil penelitian saya akan menjawab tidak hanya dari Kehilangan namun juga kerusakan pada barang kiriman milik pengguna jasa layanan PT. Pos Indonesia Pusat Kota medan.

Berdasarkan penelitian tersebut terdapat beberapa perbedaan yang dimna, penelitian ini berfokus pada Kehilangan barang kiriman pada JNE Harapan Bangsa

Pekanbaru, sedang penelitian yang akan saya lakukan ini berfokus pada Kehilangan Dan Kerusakan barang kiriman Pada PT. Pos Indonesia Pusat Kota Medan.

2) Gusrini Rahayu H.A.S, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara (2022), Tanggung Jawab Pihak Layanan Jasa Ekspedisi Dalam Perjanjian Pengiriman Barang (Studi PT. Tri Adi Bersama Anteraja Kota Medan) Permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a) Bagaimana hak dan kewajiban yang diperoleh dan ditanggung pengguna jasa dan pihak layanan jasa ekspedisi?
- b) Bagaimana tanggung jawab pihak layanan jasa ekspedisi atas kerugian yang ditanggung pengguna jasa?

Hasil dari penelitian ini adalah mencari tahu bagaimana prosedur sengketa antara pihak pengguna dan pihak jasa layanan ekspedisi, sedangkan pada hasil penelitian peneliti mencari tau bagaimana case tentang Kehilangan dan Kerusakan Barang kiriman berupa dokumen/surat milik pengguna jasa layanan pada PT. Pos Indonesia Pusat Kota Medan.

Berdasarkan penelitian tersebut terdapat beberapa perbedaan adalah, penelitian ini berfokus pada paket jumbo motor, sedangkan penelitian yang akan saya lakukan terhadap Kehilangan dan jaminan keselamatan barang kiriman yang berfokus pada surat.

3) Dapot Hamonangan Saragih, Universitas Medan Area (2023), Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi Dalam Pengajuan Klaim Atas Kerusakan Dan Hilangnya Barang Kiriman Pada Pt Lion Parcel Di Kota Medan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a) Bagaimana Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi Atas Rusak Atau Hilangnya Barang Yang Di Kirim Melalui PT Lion Parcel?
- b) Bagaimana Prosedur Pengajuan Klaim Atas Rusak Atau Hilangnya Barang Kiriman Pada Jasa Ekspedisi PT Lion Parcel?

Hasil dari penelitian ini adalah menjawab bagaimana prosedur klaim kerusakan barang kiriman milik konsumen Pada PT. Lion Parcel sedangkan penelitian saya akan menjawab bagaimana tanggung jawab perusahaan apabila terjadi Kehilangan dan kerusakan pada barang kiriman di PT. Pos Indonesia.

Berdasarkan penelitian tersebut diantara ketiganya terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu lokasi penelitian, yang dimana lokasi penelitian tersebut terletak pada jasa pengiriman selain PT. Pos Indonesia, yaitu, JNE Harapan Bangsa Pekanbaru, Anteraja dan juga PT. Lion Parcel, sedangkan penelitian yang akan saya lakukan bertempat di PT. Pos Indonesia Medan Thamrin. Oleh karena itu penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang baru dan keasliannya dapat dipertanggung jawabkan, karena dilakukan dengan nuansa keilmuan, kejujuran, rasional, objektif, terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan keilmuannya secara akademis.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Hukum

##### 2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Tanggung Jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kewajiban menanggung segala sesuatu bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Tanggung jawab merupakan akibat yang timbul dari adanya hak dan kewajiban para pihak. Menurut hukum perdata, dasar pertanggung jawaban dibagi menjadi dua macam yaitu pertanggung jawaban atas dasar kesalahan *liability without based on fault* dan atas dasar resiko atau tanpa kesalahan *liability without fault* atau dikenal dengan tanggung jawab mutlak *strick liability*.<sup>14</sup>

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum *tort liability* berdasarkan buku hukum perusahaan Indonesia dibagi menjadi beberapa teori, yaitu :

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja *intertional tort liability*, tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian *negligence tort lilability*, didasarkan pada konsep

---

<sup>14</sup> Bambang Poernomo, *Asas-Asas Hukum Perdata*. (Yogyakarta: Ghalia Indonesia, 2014), hal. 128.

kesalahan *concept of fault* yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur interminglend.

- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan *strick liability*, didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.<sup>15</sup>

Ketentuan tanggung jawab yang dianut di Indonesia sekarang tanggung jawab berdasarkan atas praduga, artinya setiap kerugian yang diakibatkan oleh pengangkut adalah tanggung jawab pengangkut. Kecuali apabila pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian yang terjadi bukan akibat dari dari kesalahannya, maka ia dapat terhindar dari membayar ganti kerugian yang sudah ditetapkan sesuai ketentuan pasal 468 ayat 2, 477, dan 522 ayat 2 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Seseorang wajib memberikan ganti kerugian atas perbuatan melanggar hukum dan kerugian yang timbul atas kesalahannya.<sup>16</sup>

Adapun beberapa hal yang menentukan apakah suatu perbuatan seseorang termasuk kedalam perbuatan melawan hukum atau tidak yaitu:

- a) Tidak sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
- b) Melanggar hak subjektif orang lain.
- c) Tidak sesuai dengan keasusilaan.
- d) Bertentangan dengan kepatutan bermasyarakat.

---

<sup>15</sup> Abdul Khaidar Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), hal. 53.

<sup>16</sup> Abdil Khaidar Moehamad, *Hukum Expedisi Darat, Laut, Dan Udara*, (Bandung: Citra Aditya, 2011), hal. 45

### 2.1.2 Tanggung Jawab Hukum Menurut Hukum Perdata

Pertanggung jawaban berdasarkan pasal 1365 KUHPerdata ialah Setiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut, dan pasal 1366 KUHPerdata Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatannya, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronannya. Berdasarkan ketentuan pasal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa apabila pihak layanan jasa dalam melakukan kegiatan usahanya tersebut melakukan kesalahan sehingga mengakibatkan kerugian nyata pada pengguna jasa, dan pengguna jasa tersebut menggugatnya maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab.<sup>17</sup>

Menurut hukum perdata dasar pertanggung jawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggung jawaban atas dasar kesalahan *liability based on fault* dan pertanggung jawaban tanpa kesalahan yang dikenal *liability without fault* yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak *strict liability*. Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena seseorang melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> R. Subekti. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Burgerlijk Wetboek*. (Balai Pustaka, 2020), hal. 380.

<sup>18</sup> Hans Kalsen, *Teori Umum Tentang Hukum Dan Negara*, (Bandung: Raja Grafindo Persada, 2016), hal. 49.

3 pengertian tanggung jawab menurut hukum perdata:

- a) Tanggung jawab berdasar unsur kesalahan (*liability based on fault*). Yaitu, tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.
- b) Tanggung jawab Tanpa dasar kesalahan (*liability without fault*). Yaitu, setiap orang bertanggung jawab tidak saja dengan kerugian yang di sebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang di sebabkan kelalaian dan kurangnya kehati-hatianya.
- c) Tanggung jawab mutlak (*strict liability*). seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh orang-orang yang dibawah pengawasannya, Termasuk;
  - a. orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua dan wali.
  - b. majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya.



- c. guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang-tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada dibawah pengawasan mereka.
- d. tanggung jawab yang disebutkan diatas berkahir, jika orangtua, wali, guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab.<sup>19</sup>

Maka dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum, KUHPerdara melahirkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan PMH. Diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai (PMH) dan atas dasar itu ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan PMH, sementara tanggung jawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.<sup>20</sup>

### 2.1.3 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Hukum

Secara prinsip Tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam kajian hukum. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak-hak perseorangan diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

---

<sup>19</sup> *Ibid*, hal. 67.

<sup>20</sup> Moegoni Djodjodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta: Pradnya Paramita,2012), hal. 55.

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian  
Tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang di tentukan oleh pelaku usaha. Berdasarkan teori ini kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak perorangan untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha (*Negligence*).
- 2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*Presumption of liability*), Prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Pembuktian semacam ini lebih dikenal dengan sistem pembuktian terbalik. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen rupanya mengadopsi sistem pembuktian ini, sebagaimana ditegaskan dalam pasal 19, 22, 23 dan 28. Dasar pemikiran dari teori pembuktian terbalik ini adalah seseorang.
- 3) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of nonliability*), Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, di mana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sance* dapat dibenarkan. Akan tetapi prinsip ini tidak lagi diterapkan

secara mutlak dan mengarah pada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi.<sup>21</sup>

Pembuktian unsur kesalahan sebagaimana diatur pada pasal 1865 KUHPerdara dibebankan kepada pihak penggugat yang menuntut ganti kerugian. Pasal 1865 KUHPerdara menyatakan Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak atau guna menanggukkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.<sup>22</sup>

## 2.2 Tinjauan Tentang Kerahasiaan, Keamanan dan Kehilangan

### 2.2.1 Pengertian Jaminan Kerahasiaan

Istilah jaminan, dikenal juga dengan sebutan agunan. Jaminan merupakan terjemah dari Bahasa belanda, yaitu *zekerheid* atau *cauti*. Jaminan didefinisikan sebagai sesuatu yang merujuk pada komitmen atau Tindakan untuk menjaga informasi mencakup perlindungan integritas, ketersediaan, keaslian, dan kerahasiaan data pengguna, ini dapat di terapkan dalam berbagai konteks, termasuk dalam bisnis, hukum, layanan kesehatan, dan komunikasi pribadi. Dalam system hukum sendiri jaminan kerahasiaan disebut hak-privasi dan jaminan kerahasiaan yang melindungi individu dari penyelidikan atau pengawasan yang tidak sah oleh pihak berwenang, setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Inoantius Samsul, *Hukum Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Univertas Indonesia Press, 2014), hal. 59.

<sup>22</sup> Dapot Hamonangan Saragih, "Tanggung Jawab Hukum Jasa Expedisi Dalam Penggajian Klaim Tas Kerusakan Dan Hilangnya Barang Kiriman Pada PT. Lion Parcel Di Kota Medan, *Skripsi Hukum*, (Medan: 2023), hal. 31.

<sup>23</sup> Sosin artur, (01-04-2018) "Cara Meningkatkan Jaminan Informasi Di Era Informasi" *Jurnal Management Sumber Daya Pertahanan*. 9 (1): 46.

Kerahasiaan atau privasi adalah praktik pertukaran informasi antara sekelompok orang, bisa hanya sebanyak satu orang, dan menyembunyikan terhadap orang lain yang bukan anggota kelompok tersebut, pada Pasal 1 Undang-Undang No. 30 Tahun 2000 tentang Rahasia Dagang adalah informasi yang tidak diketahui oleh umum di bidang teknologi dan/atau bisnis. Hak dasar rahasia dagang adalah hak atas rahasia dagang yang timbul berdasarkan Undang-Undang.<sup>24</sup>

Schrems memperkenalkan privasi sebagai konsep yang sangat bergantung pada konteks kultural dan sosial negara tertentu. Pendekatan atas konsep privasi di Eropa berbeda dengan konsep privasi di Amerika Serikat. Sistem hukum Amerika Serikat mengacu pada limitasi privasi (*a reasonable expectation of privacy*) misalnya dalam budaya yang berbeda, terkait agama dapat dianggap suatu privasi sedangkan di budaya yang berbeda bukan dianggap sebagai privasi.<sup>25</sup>

Menurut Westin, kebutuhan akan privasi mungkin sama tuanya dengan umat manusia itu sendiri.<sup>26</sup> Alan Westin, seorang ahli privasi terkemuka, mendefinisikan hak privasi sebagai hak seseorang untuk menentukan kapan, bagaimana, dan sejauh mana informasi pribadi mereka akan dibagi dengan orang lain.

Berdasarkan kajian antropologis, biologis, dan sosiologis menunjukkan bahwa dalam masyarakat primitif sekalipun, setiap individu selalu memiliki keinginan untuk semacam privasi.<sup>27</sup> Oleh karenanya, hampir semua masyarakat, baik yang primitif maupun modern, memiliki Teknik untuk mengatur jarak dan

---

<sup>24</sup>. Abdul R. Saliman. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori Dan Contoh Khusus* (Jakarta: Kencana, 2015) hal. 89

<sup>25</sup> The max schrems litigation, "A Personal Account Mohini Mann Dalam Elaine Fahey Editor Institutionalisation Beyond The Nation State Transatlantic Relation data, privasi" *trade law studies in European economic law and regulation*, Vol. 10, No.1, (Agustus, 2021) hal.76.

<sup>26</sup> Alan F. Westin, Prologue, "Information Technology In A Democracy", (Boston: Harvard University Press, 2010), hal. 45.

<sup>27</sup> Alan F. Westin, Ed.Schoema, "Philosophical Dimensions Of Privacy: An Anthology" (Cambridge: Cambridge university Press, 2010) Hal. 56-74

menghindari kontak dengan orang lain untuk menetapkan Batasan fisik dengan tujuan menjaga privasi.<sup>28</sup> Biasanya cara orang memandang dan menghargai privasi Sebagian besar ditentukan oleh sudut pandang budaya, filosofis, dan politik pada orang tersebut<sup>29</sup>

Dari beberapa pendapat mengenai jaminan kerahasiaan dapat di simpulkan bahwa jaminan kerahasiaan adalah sikap atau perilaku yang bertujuan untuk menjaga kerahasiaan berupa privasi yang dari zaman masyarakat primitif pun sudah adanya hak atas jaminan kerahasiaan tersebut. Dan juga jaminan kerahasiaan yang saya maksud disini adalah hak atas kerahasiaan barang kiriman dari penyelenggara jasa.

### 2.2.2 Pengertain Tentang Keamanan

Menurut Tarwoto dan Wartonah keamanan merupakan suatu usaha untuk menghindari timbulnya atau adanya ancaman kejahatan yang akan mengganggu. Keamanan adalah keadan aman dan tentram. Keamanan tidak hanya mencegah rasa sakit atau cedera tapi kemanan juga dapat membuat individu aman dalam aktifitasnya, Mengurangi stres dan meningkatkan kesehatan umum juga salah satu sifat keamanan. Keamanan sendiri adalah suatu aktifitas yang mengamankan barang kriman dari tanggapan pengguna jasa layanan ke penyelenggara pos agar aman yang memiliki *motto safety is frist* akan tetapi makna tersebut sering tidak terjadi di dunia pemeriksaan barang kiriman.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> J. Wanger Decaew, *Inp Pursuit Of Privacy: Law, Ethics And The Rise Of Technology*, (Ithaca: cornell university press, 2017), hal. 12.

<sup>29</sup> Jurnal MKRI Perlindungan Hak Atas Data Diri Di Era Ekonomi Digital

<sup>30</sup> Darmono, Bambang. "Konsep dan Sistem Keamanan Nasional Indonesia." *Jurnal Ketahanan Nasional* Vol.15, No.1, (April, 2010), hal. 3.

### 2.2.3 Pengertian Tentang Kehilangan

Kehilangan merupakan peristiwa yang semua orang pernah alami dalam kehidupannya, dan dapat berupa kehilangan harta benda, kehilangan pekerjaan, kehilangan anggota tubuh atau fungsi dari tubuh, kehilangan tempat tinggal, atau pun kehilangan orang terdekat baik keseluruhan atau pun hanya sebagian, serta secara perlahan ataupun tiba-tiba, dan baik bersifat sementara ataupun selamanya. Kehilangan merupakan suatu situasi yang berat untuk diterima, karena selain individu harus terbiasa dengan kondisi yang baru akibat kehilangan, juga karena kehilangan sangat berkaitan erat dengan kontrol emosi individu.<sup>31</sup>

### 2.2.4 Jenis-Jenis Kerahasiaan, Keamanan dan Kehilangan

Jaminan kerahasiaan, Keamanan dan keselamatan adalah salah satu aspek penting dalam berbagai bidang, termasuk bisnis, pemerintahan, teknologi, dan ilmu pengetahuan. Beberapa jaminan kerahasiaan, keamanan dan keselamatan yang umumnya di ketahui:

- 1) Kerahasiaan data: ini adalah jenis jaminan kerahasiaan yang berkaitan dengan perlindungan informasi dan data dari akses yang tidak sah. Mencakup penggunaan Enkripsi, kata sandi dan control akses untuk melindungi data dari pihak yang tidak berwenang. Dalam hal terjadinya kegagalan perlindungan data pribadi, pengendalian data pribadi wajib menyampaikan pemberitahuan secara tertulis paling lambat 3 x 24 (tiga kali dua puluh empat)

---

<sup>31</sup> Mahfiroh, Rochati. "Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia." *Lex Renaissance*, Vol.5, No.1 (Agustus: 2020), hal. 240.

jam kepada Lembaga yang berwenang.<sup>32</sup>

- 2) Kerahasiaan bisnis: melibatkan perlindungan rahasia bisnis, seperti rencana bisnis, strategi pemasaran, atau formula produk. Perusahaan sering kali menggunakan kontrak kerahasiaan (NDA) untuk melindungi informasi bisnis mereka. Rahasia dagang adalah informasi yang tidak diketahui oleh umum di bidang teknologi dan/atau bisnis, mempunyai nilai ekonomi karena berguna dalam kegiatan usaha, dan dijaga kerahasiaannya oleh pemilik rahasia dagang.<sup>33</sup>
- 3) Kerahasiaan konsumen: bisnis yang mengumpulkan data konsumen harus melindungi kerahasiaan informasi pelanggan mereka sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Data yang berlaku, dalam hal konsumen memberikan persetujuan tertulis dapat memberikan data atau informasi pribadi konsumen dengan kewajiban memastikan pihak ketiga dimaksud tidak menggunakan data atau informasi pribadi konsumen untuk tujuan lain selain yang di sepakati.<sup>34</sup>
- 4) Keamanan Transportasi (*Transportation Security*): Ini melibatkan tindakan untuk melindungi sistem transportasi publik atau pribadi, seperti bandara, kereta api, atau transportasi umum lainnya, dari ancaman seperti terorisme atau sabotase.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> Riyadi, Gliddheo Algifariyano. "Kerahasiaan Data dalam Peraturan Perundang-Undangan Perlindungan Data Pribadi." *Center Of Indonesian Policy Studies*, Vol. 1, No. 1, (Maret, 2021) hal 21.

<sup>33</sup> Retnowati, Endang. "Kewajiban Menjaga Kerahasiaan Penerima Lisensi Rahasia Dagang." *Perspektif* Vol. 9, No. 3, (September, 2014) hal. 222.

<sup>34</sup> Surat edaran otoritas jasa keuangan nomor.14/seojk.07/2014 tentang kerahasiaan dan keamanan data dan informasi pribadi konsumen, berita negara republik indonesia nomor 70. (September: 2014) hal 2.

<sup>35</sup> Asfiati, Sri; Mutiara, Dinda Tri. Studi Keselamatan Dan Keamanan Transportasi Di Perlintasan Sebidang Antara Jalan Rel Dengan Jalan Umum (Studi Kasus Perlintasan Kereta Api Di

- 5) Keamanan Keuangan (*Financial Security*): Keamanan keuangan berkaitan dengan perlindungan keuangan individu, perusahaan, individu dari serangan dari risiko pencurian uang atau pun penggelapan dana.<sup>36</sup>
- 6) Keamanan Barang Kiriman (*Package Security*): Adalah upaya untuk melindungi barang yang dikirim dari pencurian, kerusakan, atau hilang selama proses pengiriman dari suatu tempat ke tempat lainya. Dan juga pelngguna jasa layanan berhak atas jaminan keamanan barang kiriman.<sup>37</sup>
- 7) Keamanan Fisik Pribadi (*Personal Physical Security*): Ini adalah upaya individu untuk melindungi diri mereka sendiri dan barang-barang mereka dari bahaya fisik, seperti kejahatan jalanan.<sup>38</sup>
- 8) Kehilangan Produk: Ini melibatkan desain, produksi, dan distribusi produk yang aman bagi pengguna. Keselamatan produk memastikan bahwa produk tidak menimbulkan bahaya bagi konsumen.
- 9) Keselamatan Masyarakat: Keselamatan masyarakat berkaitan dengan perlindungan dari ancaman kejahatan, terorisme, dan konflik sosial. Ini melibatkan tindakan pencegahan dan penegakan hukum untuk melindungi masyarakat dari bahaya sosial.<sup>39</sup>
- 10) Kehilangan Barang Kiriman: kehilangan barang kiriman menjaga oleh pihak yang tidak berwenang.

---

Jalan Padang, Bantan Timur, Kecamatan Medan Tembung) *Progress In Civil Engineering Journal*, Vol. 2, No.1, (September, 2019), hal. 33.

<sup>36</sup> Brahmama, Reynanda Sembiring. "Penerapan Keamanan Keuangan Dalam Aplikasi E-Money." *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)* Vo.3, No.1, (Januari: 2020), hal, 48.

<sup>37</sup> Undang-Undang No. 38 Tahun 2009. Tentang Pos

<sup>38</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Jabatan Fungsional Manggala Informatika.

<sup>39</sup> Ernananda Muhammad Yogie. "Peningkatan Keamanan Dan Keselamatan Kerja Di Lingkungan Industri." *Circle Archive*, Vol. 1, No. 3, (Januari: 2023), hal. 56.



## 2.3 Tinjauan Terhadap Jasa Layanan Expedisi

### 2.3.1 Pengertian Jasa Layanan Expedisi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, ekspedisi yaitu pengiriman barang ataupun perusahaan yang melaksanakan pengangkutan barang. Pengertian layanan jasa pengiriman barang merupakan kegiatan seseorang atau sekelompok orang atau organisasi yang menawarkan jasanya untuk digunakan dalam kegiatan logistik atau yang biasa disebut dengan jasa ekspedisi. Jasa ekspedisi tidak begitu jelas disebutkan dalam peraturan perundang-undangan, namun di dalam peraturan menteri perhubungan sudah diatur mengenai jasa pengiriman dengan menggunakan sebutan jasa titipan. Antara jasa ekspedisi dan jasa titipan memiliki kesamaan karena memiliki tujuan yang sama yaitu menyediakan jasa pengiriman barang.<sup>40</sup>

Layanan jasa ekspedisi masih dikatakan sebagai pelaku usaha, karena antara pihak layanan jasa dan pengguna jasa masih terikat atas perjanjian, dan bukan kontrak. Pelaku usaha menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 poin 3 adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Sedangkan pengertian jasa dijelaskan dalam undang-undang perlindungan konsumen pasal 1 poin 5 yang berbunyi Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Gusriani Rahayu, "Tanggung Jawab Pihak Layanan Expedisi Dalam Perjanjian Pengiriman Barang, *Skripsi Hukum*.

<sup>41</sup> *Op-Cit*, hal. 67.

Menurut Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia. Jasa layanan ekspedisi adalah penyelenggara jasa layanan yang di maksud juga dengan pihak jasa layanan ekspedisi. Pada pasal 27 ayat 2 Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia menjelaskan bahwa penyelenggara jasa layanan ekspedisi berhak atas informasi pengiriman barang kiriman milik pengguna jasa layanan dan berhak untuk memastikan informasi yang di berikan pengguna jasa layanan akurat, dan di jelaskan juga pada pasal 29 ayat 2 pengguna jasa layanan berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan dan keselamatan barang kiriman milik pengguna jasa layanan ekspedisi. Jadi dapat di artikan bahwa jasa layanan ekspedisi adalah pihak penyelenggara jasa layanan pengiriman yang menengani pangiriman barang kiriman berupa paket dan surat.<sup>42</sup>

### 2.3.2 Para Pihak Dalam Jasa Layanan Ekspedisi

Beberapa pihak dalam jasa layanan ekspedisi atau seterusnya akan di sebut perjanjian pengangkutan. Para pihak adalah Para peserta perjanjian pengangkutan dapat dibagi beberapa macam: mereka yang secara langsung diwajibkan oleh perjanjian dan mereka yang secara tidak langsung terikat oleh perjanjian.

- 1) Pihak Yang Secara Langsung Diwajibkan Oleh Perjanjian
  - a) Pihak Pengangkut: Pengangkut adalah pengangkutan barang, adalah badan yang bersangkutan. Istilah pengangkut tidak didefinisikan dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) secara umum, kecuali angkutan laut. Sebaliknya pengangkut yang merupakan pihak dalam perjanjian

---

<sup>42</sup> *Ibid*, hal. 70.

pengangkutan setuju untuk melakukan pengangkutan barang dan/atau orang. Dari sudut ini, pengangkut dipandang sebagai pihak yang telah sepakat untuk menyediakan alat angkut.<sup>43</sup>

b) Pihak Pengirim: Pengirim merupakan pihak terpenting yang terlibat dalam proses pengiriman produk. Dari sudut perjanjian pengangkutan, pengirim adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan dan telah setuju untuk menanggung biaya pengangkutan yang dikeluarkan oleh pengangkut ketika memindahkan barang dari tempat keberangkatan ke tempat tujuan. Definisi pengirim, bagaimanapun, umumnya tidak diatur oleh Kode Komersial. Selain itu, Kode Komersial tidak mengatur apa yang dimaksud dengan pengirim.<sup>44</sup>

## 2) Pihak Yang Secara Tidak Langsung Terkait Dalam Perjanjian.

a) Penerima: Dalam pengaturan pengangkutan, penerima barang dapat berupa pengirim atau entitas lain yang memiliki saham dalam pengiriman. Jika penerima juga merupakan pengirim, maka penerima dianggap sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan. Jika penerima adalah pihak ketiga yang berkepentingan, maka penerima dianggap sebagai subjek hukum pengangkutan tetapi tidak dianggap sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan. Perjanjian tersebut membebankan persyaratan berikut pada penerima Bisnis atau orang yang dapat

---

<sup>43</sup> Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan*, (Malang: UMM Press, 2017), hal. 17.

<sup>44</sup> *Ibid*, hal. 24.

memperoleh hak dari pengirim seperti yang ditunjukkan oleh dokumentasi dll.<sup>45</sup>

b) Expeditor: Menurut Pasal 1 ayat 86 KUHD, expeditor adalah expeditor adalah orang yang bertanggung jawab mencari pengangkut barang di darat atau di perairan untuk kepentingan pengirim (KUHD). Kode Komersial memiliki definisi ini. Pengirim berfungsi sebagai mediator dalam parameter perjanjian pengangkutan, bertindak atas nama pengirim. Pengangkut dapat dianggap sebagai subjek dari perjanjian pengangkutan bahkan jika ia bukan salah satu pihak dalam perjanjian itu karena hubungan dekatnya dengan pengangkut, pengirim, atau tujuan. Namun, kesepakatan ekspedisi dicapai antara pengirim dan penerima selama prosedur transportasi. Kedua belah pihak memiliki kontrak terpisah sehubungan dengan ini.<sup>46</sup>

### 2.3.3 Bentuk Perjanjian Dalam Ekspedisi

Berdasarkan KUHD tidak terdapat istilah maupun syarat untuk mengadakan perjanjian pengangkutan. Di dalam pasal 1 KUHD menyebutkan bahwa KUHPerdara berlaku juga bagi hal-hal yang diatur dalam KUHD. KUHD tidak diatur secara khusus, maka pasal ini menjadikan penentu belakunya KUHPerdara. Perjanjian pengangkutan terjadi dengan didahului serangkaian permuatan dan penerimaan yang oleh pengangkut dan penumpang secara timbal balik. Pengertian

---

<sup>45</sup> *Ibid*, hal. 37.

<sup>46</sup> *Ibid*, hal. 67.

perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdara adalah sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.<sup>47</sup>

Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk untuk membayar biaya pengangkutan dengan kata lain perjanjian pengangkutan adalah perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan naman membawa orang atau barang dari suatu tempat ke lain tempat, sedangkan pihak lainnya menyanggupi akan membayar ongkosnya. Dimana kewajiban pihak pengangkut adalah wajib menyelenggarakan pengangkutan sesuai dengan tingkat pelayanan, sedangkan kewajiban pengguna jasa layanan adalah membayar ongkos kirim.<sup>48</sup>

Subekti mendefinisikan perjanjian pengangkutan sebagai suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan naman membawa orang atau barang dari satu tempat ke ketempat lainnya, sedaangkan pihak lainnya menyanggupi untuk membayar ongkos angkutannya. Pasal 90 KUHD sebenarnya memberikan ketentuan bahwa surat angkutan tidak merupakan syarat sahnya adanya suatu perjanjian, karena tidak diisyaratkan untuk adanya penanda tangan dari kedua belah pihak. Padahal perjanjian pengangkutan adalah perjanjian dua belah pihak. Oleh karena itu hal tersebut hanyalah merupakan suatu bukti adanya perjanjian pengangkutan bersedia menerima barang untuk diangkut menurut penyebut dan syarat-syarat sebagai yang tertulis dalam surat angkut tersebut.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> Ridwan Khairandy, *pokok pokok hukum dadang di Indonesia*, (Yogyakarta: UII Press, 2013), hal. 75.

<sup>48</sup> *Ibid*, hal. 119.

<sup>49</sup> *Ibid*, hal. 150.

## 2.4 Tinjauan Pengiriman Barang

### 2.4.1 Pengertian Pengiriman Barang

Pengiriman barang ialah suatu cara untuk mengantarkan barang kiriman melalui penyelenggara jasa, barang kiriman ialah paket atau surat yang di kemas sedemikian rupa dan serapih rapinya dengan aman dan terjaga, yang akan di kiriman melalui penyelenggara jasa kirim, barang kiriman harus di kemas hingga menutupin semua isi barang tersebut. Menurut Ade Syarif Maulana definisi kualitas pengiriman adalah rangkaian kegiatan unggulan yang di harapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan dari keseluruhan karakteristik produk. Dan pendapat ahli lain juga berpendapat Menurut Syafrida hafni sahir, menyatakan bahwa secara operasionalisasi harapan pelanggan dalam menilai suatu kualitas pengiriman merupakan hal yang kontrovesional terutama dalam hal karakteristik akan layanan yang diterima termasuk layanan pengiriman barang.<sup>50</sup>

### 2.4.2. Jenis-Jenis Barang Kiriman

- 1) Surat: Surat adalah jenis barang kiriman yang berisi pesan atau komunikasi tertulis. Ini bisa berupa surat pribadi, surat bisnis, atau surat resmi.
- 2) Dokumen: Dokumen-dokumen penting, seperti kontrak, faktur, sertifikat, dan dokumen hukum lainnya, sering dikirim melalui layanan pengiriman.
- 3) Paket: Paket adalah kemasan yang lebih besar dan lebih berat daripada surat biasa. Ini bisa berisi berbagai jenis barang, seperti hadiah, barang elektronik, buku, pakaian, dan sebagainya.

---

<sup>50</sup> Mahfiroh, Rochati. "Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia." *Lex Renaissance*, Vol.5, No.1 (Agustus: 2020), hal. 240.

- 4) Barang Dagangan: Perusahaan sering mengirimkan barang dagangan mereka ke pelanggan atau cabang-cabang mereka melalui layanan pengiriman. Ini termasuk produk-produk seperti makanan, pakaian, alat elektronik, dan lain-lain.
- 5) Dokumen Keuangan: Dokumen keuangan seperti cek, saham, dan surat berharga sering dikirimkan melalui layanan khusus yang aman.
- 6) Barang Berharga: Barang-barang berharga seperti perhiasan, perangkong langka, atau barang-barang seni yang mahal dapat dikirimkan melalui layanan pengiriman yang memenuhi standar keamanan tertentu.<sup>51</sup>

### 2.4.3. Syarat Dan Prosedur Pengiriman Barang

Tolak ukur pengiriman barang kiriman adalah kriteria atau standar yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi berbagai aspek pengiriman barang. Ini membantu untuk memastikan bahwa barang kiriman diproses, dikirim, dan diterima dengan cara yang aman, efisien, dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.<sup>52</sup> Berikut adalah beberapa syarat dan prosedur penting yang digunakan dalam pengiriman barang:

- 1) Keamanan: Tolak ukur ini mengukur sejauh mana barang kiriman terlindungi selama pengiriman. Ini melibatkan pengendalian akses terhadap barang, perlindungan terhadap kerusakan, pencurian, atau manipulasi, serta pemenuhan regulasi terkait keamanan, terutama untuk barang-barang berbahaya.

---

<sup>51</sup> *Ibid*, hal. 243-244

<sup>52</sup> Parhusip, Maudur. "Penerapan Ketentuan Impor Barang Kiriman Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 199/Pmk. 010/2019 Tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai Dan Pajak Atas Impor Barang Kiriman (Studi Pada Kantor Direktorat Jenderal Bea Cukai Kualanamu)" *Jurnal unhan*, Vol.5, No.1, (November: 2020), hal. 67

- 2) Integritas: Integritas barang kiriman mengacu pada keadaan barang saat diterima oleh penerima.

Barang harus tiba dalam kondisi yang sama seperti saat dikirimkan, tanpa kerusakan atau hilangnya komponen.<sup>53</sup>

- 3) Waktu Pengiriman: Waktu pengiriman adalah tolak ukur penting, terutama dalam situasi di mana kecepatan pengiriman penting. Hal ini mencakup waktu yang dibutuhkan untuk mengirimkan barang dari pengirim ke penerima, serta kepatuhan terhadap tenggat waktu yang ditetapkan.

- 4) Biaya: Biaya pengiriman adalah faktor penting bagi pengirim dan penerima. Ini mencakup biaya pengiriman yang wajar dan dapat diterima, serta perbandingan biaya dengan manfaat yang diperoleh dari pengiriman tersebut.

- 5) Pelacakan: Kemampuan untuk melacak perjalanan barang kiriman adalah tolak ukur yang signifikan. Penerima dan pengirim harus dapat melihat di mana barang berada selama pengiriman dan mendapatkan pembaruan secara teratur.

- 6) Pengaturan dan Dokumentasi: Barang kiriman harus disertai dengan dokumen yang lengkap dan akurat, seperti surat pengantar, faktur, dan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pengiriman internasional. Penerapan regulasi dan pengaturan yang tepat juga menjadi tolak ukur.

- 7) Pemenuhan Regulasi: Barang kiriman harus mematuhi semua regulasi dan persyaratan yang berlaku di negara asal dan negara tujuan. Ini termasuk bea

---

<sup>53</sup>*Ibid*, hal.70



cukai, perpajakan, persyaratan keamanan, dan persyaratan khusus untuk barang tertentu.

- 8) Layanan Pelanggan: Layanan pelanggan yang efisien dan responsif adalah tolak ukur penting untuk pengiriman barang. Kemampuan perusahaan pengiriman untuk menanggapi pertanyaan, masalah, atau keluhan dengan baik dapat menjadi faktor penentu dalam pengalaman pengiriman.
- 9) Ketersediaan Layanan: Ketersediaan layanan pengiriman yang beragam, seperti pengiriman ekspres, pengiriman reguler, atau pengiriman internasional, juga menjadi tolak ukur. Ini memberikan pilihan kepada pengirim dan penerima sesuai dengan kebutuhan mereka.
- 10) Kebijakan Asuransi: Jika ada asuransi yang terkait dengan pengiriman, maka kebijakan asuransi yang ditawarkan oleh penyedia pengiriman adalah tolak ukur penting. Ini memastikan perlindungan keuangan jika terjadi kerusakan atau hilangnya barang.<sup>54</sup>

#### 2.4.4. Indikator Barang Kiriman

indikator barang kiriman adalah tanda atau sinyal yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan pengiriman. Indikator ini membantu dalam memantau kinerja penyedia layanan pengiriman, memastikan bahwa standar tertentu dipenuhi, dan memberikan umpan balik yang berguna untuk perbaikan. Berikut adalah beberapa indikator penting dalam konteks pengiriman barang:

---

<sup>54</sup> *Op.cit*, hal.75-76

- 1) Waktu Pengiriman: Indikator ini mengukur sejauh mana pengiriman sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan. Ini mencakup waktu yang dibutuhkan untuk mengirimkan barang dari pengirim ke penerima.
- 2) Ketepatan Waktu: Ketepatan waktu mengukur persentase pengiriman yang tiba sesuai dengan waktu yang dijanjikan.  
Misalnya, jika 90% pengiriman tiba tepat waktu, itu akan menjadi indikator yang baik.
- 3) Kerusakan atau Kehilangan: Indikator ini mencatat jumlah dan persentase barang kiriman yang mengalami kerusakan atau hilang selama pengiriman.  
Tingkat kerusakan atau kehilangan yang rendah dianggap baik.<sup>55</sup>

## 2.5. Tinjauan Pengguna Jasa Layanan

### 2.5.1. Pengertian Pengguna Jasa Layanan (Konsumen)

Menurut para suraman, pengguna jasa layanan adalah pelanggan. Pengguna jasa layanan dalam artian pemakai atau pengkonsumsi layanan tersebut, yang dimna pengguna jasa layanan sangat berpengaruh terhadap tingkat pendapatan suatu prusahaan yang dimana memiliki faktor penting dan sangat berpengaruh terhadap perkembangan prusahaan tersebut. Pengguna jasa adalah badan yang memiliki proyek dan memberikan pekerjaan atau menyeluruh memberikan pekerjaan kepada pihak penyedia jasa dan membayar biaya pekerjaan tersebut. Pengguna jasa dapat berupa perseorangan, badan lembaga/instansi pemerintah ataupun swasta.<sup>56</sup> Pengguna jasa juga harus di lindungi keamanan kerahasiaan dan keselamatannya, apabila tidak terlaksana maka penyelenggara tidak mematuhi Undang-Undang No. 8

---

<sup>55</sup> *Loc.cit*, hal.77

<sup>56</sup> Maulida, Isrina Nur. "Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Ongkos Kirim terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Logistic JNT Express (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi IAIN Kudus)". *Diss. IAIN Kudus*, Vol.1, No.1 (Janurai: 2023), hal.45.

Tahun 1999 Tentang Konsumen yang dimana dalam pasal 4a Hak Konsumen adalah: Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan barang kiriman dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;

### **2.5.2. Jenis-Jenis Pengguna Jasa Layanan**

- 1) Pelanggan Individual: Individu yang menggunakan layanan secara pribadi untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka. Contohnya, pelanggan yang membeli tiket pesawat, makan di restoran, atau menggunakan layanan taksi.
- 2) Pelanggan Bisnis: Perusahaan atau organisasi yang menggunakan layanan sebagai bagian dari operasi mereka. Contohnya, sebuah perusahaan yang menggunakan layanan pengiriman barang atau jasa konsultasi bisnis.
- 3) Pelanggan Pemerintah: Entitas pemerintah, seperti pemerintah daerah atau badan pemerintah, yang menggunakan layanan sebagai bagian dari fungsi mereka. Ini mungkin termasuk penggunaan layanan konstruksi, layanan kesehatan, atau jasa keamanan oleh pemerintah.
- 4) Pelanggan Layanan Kesehatan: Pasien yang menerima layanan kesehatan dari rumah sakit, klinik, atau praktisi kesehatan. Ini mencakup pemeriksaan medis, perawatan, atau operasi.
- 5) Pelanggan Pendidikan: Siswa, orang tua, atau sekolah yang menggunakan layanan pendidikan, termasuk guru, tutor, atau lembaga pendidikan.
- 6) Pelanggan Keuangan: Individu atau perusahaan yang menggunakan layanan perbankan, layanan investasi, atau layanan keuangan lainnya dari lembaga keuangan seperti bank atau perusahaan asuransi.

- 7) Pelanggan Perbelanjaan Daring: Konsumen yang berbelanja *online* dan menggunakan layanan *E-Commerce* untuk membeli barang dan jasa.
- 8) Pelanggan Layanan Hukum: Individu atau perusahaan yang menggunakan layanan hukum seperti pengacara atau konsultan hukum.<sup>57</sup>

### 2.5.3. Hak Dan Kewajiban Pengguna Jasa Layanan (Konsumen)

pengguna jasa layanan adalah individu atau kelompok yang memanfaatkan layanan yang disediakan oleh penyedia jasa. Dalam konteks pengguna jasa layanan, terdapat beberapa hak dan kewajiban yang dapat digunakan untuk memahami dan mengukur pengalaman pengguna. Berikut adalah beberapa hak dan kewajiban utama dalam pengguna jasa layanan:<sup>58</sup>

- 1) Dalam UUPK telah diatur secara terperinci mengenai hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diuraikan sebagai berikut ini:
  - a) Hak Konsumen
    1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
    2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
    3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

---

<sup>57</sup> *Ibid*, hal. 50.

<sup>58</sup> Batu, Reminta Lumban, et al. "Pengaruh Harga dan Inovasi Layanan Aplikasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Taksi Express: Survei pada Pengunduh Aplikasi Express Taxis." *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* Vo.1, No.1, (September: 2020), hal. 14.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.
  5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan konsumen, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
  6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
  7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
  8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak sebagaimana mestinya.
  9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.
- b) Kewajiban Konsumen.
1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
  2. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
  3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
  4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

## 2.6. Tinjauan Terhadap PT. Pos Indonesia

### 2.6.1. Pengertian PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia adalah badan usaha milik negara yang terutama menyediakan jasa layanan pos, berbasis bisnis dagang POS IND Logistik Indonesia, disingkat POS IND. Untuk mendukung kegiatan bisnisnya, hingga akhir tahun 2021, perusahaan ini memiliki 6 unit kantor regional, 42 unit kantor cabang utama dan 168 unit kantor cabang yang tersebar di seluruh wilayah negara Indonesia.<sup>59</sup>

PT Pos Indonesia meneken perjanjian kerja sama dengan GD *Express Carrier Berhard*, sebuah perusahaan kurir swasta terbesar nomor dua di Malaysia setelah Pos Malaysia. Kerja sama ini dilakukan untuk menyinergikan kurir swasta terbesar di Malaysia dengan kekuatan jaringan nasional yang dimiliki Pos Indonesia. Bagi Pos Indonesia, kerja sama ini akan meningkatkan waktu pengiriman di negara tujuan dari sebelumnya H+1 s/d H+5, menjadi maksimal H+2. Keuntungan lainnya, berupa akses pasar yang lebih luas di Malaysia. Sementara itu bagi GD *Express Carrier Berhard*, kerja sama ini penting dalam membuka akses pasar pengiriman *express delivery*. Kerja sama dengan Pos Indonesia dinilai sangat strategis bagi GD Express, karena bisa memperluas pasar *express delivery* ke Indonesia.<sup>60</sup>

Badan Ekonomi Kreatif (BeKraf) siap menggandeng PT Pos Indonesia, sebagai layanan logistik bisnis *E-Commerce* nantinya. Hal ini masuk dalam roadmap E-Commerce yang tengah digodok oleh BeKraf. Revitalisasi PT Pos

---

<sup>59</sup> Kompas.com, *HUT ke-277, Pos Indonesia Luncurkan POS IND Logistik Indonesia*, <https://biz.kompas.com/20/08/2023>, (dikutip 26 september 2023, 02:35)

<sup>60</sup> Reni Susanti, *PT. Pos Indonesia Perkuat Pasar Ke Malaysia*, <https://money.kompas.com/03/03/2016> (dikutip 26 september 2023, 02:46)

Indonesia menjadi logistik dapat dimanfaatkan sebagai penunjang pengiriman barang hasil transaksi jual beli on-line yang telah dilakukan.<sup>61</sup>

PT. Pos Indonesia menandatangani nota kesepahaman bersama 12 BUMN untuk menjalankan Sistem Logistik Nasional (Silognas) secara kian mulus (*Seamless Logistic*) PT Pos Indonesia berada dalam posisi sebagai fasilitator untuk terbangunnya *seamless logistic*. Melalui nota kesepahaman ini, ada sejumlah hal yang ingin dicapai. Pertama, sinergi BUMN ini diharapkan dapat menurunkan biaya logistik nasional yang saat ini berada di kisaran 27 persen. Kedua, adalah untuk menghilangkan disparitas harga komoditas antara wilayah urban dan rural. Ketiga, adalah untuk memfasilitasi sebagai proses *backbone*-nya sistem perdagangan secara elektronik (*E-Commerce*) Keempat, juga merupakan bentuk keinginan untuk pemberdayaan dan memfasilitasi UMKM agar bisa lebih kompetitif.

Penandatanganan *MOU* ini dilakukan oleh Direktur Utama PT. Pos Indonesia Gilarsi W. Setijono bersama pimpinan 12 BUMN yakni Direktur Utama PT. Angkasa Pura I Sulistyو Wimbo S. Hardjito, Direktur Utama PT Angkasa Pura II Budi Karya Sumadi, Direktur Utama Perum Bulog Djarot Kusumayakti, PLT Direktur Utama DAMRI Sarmadi Usman, Direktur Utama PT Djakarta Lloyd Arham Sakir Torik, Direktur Utama PT. Pelabuhan Indonesia I Bambang Eka Cahyana, Plt Direktur Utama PT. Pelabuhan Indonesia II Dede R. Martin, Direktur Utama PT. Pelabuhan Indonesia III Djarwo Surjanto, Direktur SDM Umum PT. Pelabuhan Indonesia IV Niken Probowati, Direktur Utama PT PelnI Elfien Goentoro, Direktur Utama PT. ASDP Danang S. Baskoro, dan Direktur

---

<sup>61</sup> Feby Novalinus *PT. Pos Indonesia siap ambil bagian kue E-Commerce*, <https://economy.okezone.com/10/03/2016> (dikutip 26 septeber 2023, 02:50)

Pengembangan Bisnis Riset dan Teknologi PT Pembangunan Perumahan Lukman Hidayat.<sup>62</sup>

### 2.6.2. Sejarah PT. Pos Indonesia

Layanan pos modern di Indonesia dimulai pada tahun 1602 pada saat VOC masih menguasai Indonesia. Pada saat itu, perhubungan pos hanya dapat dilakukan di kota-kota tertentu di Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa. Surat-surat atau paket-paket pos hanya diletakkan di *Stadsherbrg* (Gedung Penginapan Kota), sehingga orang-orang harus selalu mengecek apakah ada surat atau paket untuknya di dalam gedung itu. Untuk meningkatkan keamanan surat-surat dan paket-paket pos, Gubernur Jenderal Gustaaf Willem baron van Imhoff kemudian mendirikan kantor pos pertama di Indonesia, tepatnya di Batavia (Jakarta), pada tanggal 26 Agustus 1746. Tanggal tersebut kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Pos Indonesia, sehingga menjadikan Pos Indonesia sebagai perusahaan tertua di Indonesia yang masih beroperasi. Pada tahun 1750, kantor pos juga didirikan di Semarang.

Pada tahun 1875, kantor-kantor pos dan telegraf di Hindia Belanda digabung untuk membentuk sebuah lembaga dengan nama *Post en Telegraafdienst*. Dua tahun kemudian, lembaga ini telah menjadi anggota dari *Universal Postal Union* (UPU) Pada tahun 1884, *Post en Telegraafdienst* mulai menyediakan layanan telepon. Pada tahun 1906, nama lembaga ini pun diubah menjadi *Post Telegraaf en Telefoondienst* (PTT) Pada tahun 1923, kantor pusat PTT dipindah dari *Weltevreden* Jakarta ke Gedung *Burgerlijke Openbare Werken* (BOW) di Bandung. Setelah Indonesia merdeka, pada tanggal 27 September 1945, Angkatan Muda PTT

---

<sup>62</sup> Reni Susanti, *Muluskan Silognas, PT. Pos Indonesia Gandeng 12 BUMN*, <https://money.kompas.com/19/02/2016> (dikutip 26 September 2023, 03:00)



(AMPTT) mengambil alih PTT. Pemerintah Indonesia kemudian mengubah PTT menjadi sebuah jawatan dengan nama Djawatan Pos, Telegraf, dan Telepon (PTT) Tanggal 27 September pun kini diperingati tiap tahun sebagai Hari Bakti Postel.

Pada tahun 1961, pemerintah mengubah Djawatan PTT menjadi sebuah perusahaan negara (PN) dengan nama PN Pos & Telekomunikasi (Postel) Pada tahun 1965, pemerintah memisahkan bisnis telekomunikasi dari perusahaan ini menjadi sebuah perusahaan tersendiri dengan nama PN Telekomunikasi, sehingga nama perusahaan ini juga diubah menjadi PN Pos & Giro dengan bisnis di bidang pos dan jasa keuangan. Pada tahun 1978, badan hukum perusahaan ini diubah menjadi perusahaan umum (Perum) Pada tahun 1995, badan hukum perusahaan ini kembali diubah menjadi persero dengan nama PT. Pos Indonesia.

Pada tahun 2000, perusahaan ini mendirikan Yayasan Pendidikan Bhakti Pos Indonesia (YPBPI) untuk menyelenggarakan perguruan tinggi. Setahun kemudian, perusahaan ini juga mendirikan PT. Bhakti Wasantara Net untuk berbisnis di bidang internet. Pada tahun 2012, perusahaan ini mendirikan PT. Pos Logistik Indonesia untuk berbisnis di bidang logistik. Setahun kemudian, perusahaan ini juga mendirikan PT. Pos Properti Indonesia untuk berbisnis di bidang pengembangan properti. Pada tahun 2019, perusahaan ini mengubah nama PT. Bhakti Wasantara Net menjadi PT. Pos Finansial Indonesia dan mengalihkan bisnis perusahaan tersebut ke penyediaan teknologi pembayaran digital.

Bisnis surat pos pada periode 2000-2008 mengalami penurunan drastis. Munculnya layanan pesan singkat dan internet mulai menggantikan peran Pos Indonesia.<sup>63</sup> Hal ini menyebabkan Pos Indonesia mengalami kerugian setiap tahun.

---

<sup>63</sup> Suhendra, *akhir tidur "pak pos" yang di bangun zaman*, <https://tirto.id/25/04/2018> (dikutip 26 september 2023, 03:13)

Pada tahun 2004-2008, Pos Indonesia merugi hingga 606,5 miliar. Namun, Pos Indonesia mulai berubah setelah adanya liberalisasi bisnis pos melalui Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos Indonesia. Transformasi bisnis pun dilakukan dengan menjadikan dirinya sebagai perusahaan induk dengan membentuk enam anak perusahaan, merevitalisasi bisnis inti dan mengembangkan bisnis baru. Pos Indonesia mulai masuk ke bisnis ritel, properti dan asuransi. Selain itu, sejak 2013 juga melayani jasa pengelolaan dan penyewaan perkantoran serta ruang MICE (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*)

Anak perusahaan PT. Pos Indonesia:

- 1) PT Pos Logistik Indonesia: layanan logistik
- 2) PT Pos Properti: layanan bisnis di bidang properti
- 3) PT Pos Finansial Indonesia: layanan *fintech* untuk kelas menengah dan Pekerja Migran Indonesia (PMI)
- 4) Yayasan Pendidikan Bhakti Pos Indonesia

Upaya Pos Indonesia dalam melakukan transformasi juga didukung oleh lima Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu Bank Mandiri, PT Bio Farma, PT Kimia Farma, PT Telkom dan PT Pertamina.<sup>64</sup> Pos Indonesia meluncurkan GaleriPos.com pada 14 Desember 2013. *E-Commerce Clearing House* Pos Indonesia adalah layanan *E-Commerce* yang dibangun dengan mengintegrasikan tiga pilar utama dalam bisnis *E-Commerce* yaitu *marketplace*, *online payment* dan *shipping/delivery*.<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup>*Ibid*, hal. 3.

<sup>65</sup>*Ibid*, hal. 7.

### 2.6.3. Produk Dan Jasa PT. Pos Indonesia

Secara umum, Pos Indonesia membagi lingkup bisnisnya menjadi dua, yakni Bisnis Surat Paket (BSP) dan Jasa Keuangan (Jaskug)

Bisnis Surat Paket dan Logistik

- 1) Pos Domestik
  - a) Pos *Instant*
  - b) Pos *Express*
  - c) Pos Kilat Khusus
  - d) Paket Pos Jumbo
  - e) Paket Pos Biasa
  - f) Kargo *Ritel* (Udara, Darat)
- 2) Pos Internasional
  - a) *Express Mail Service* (EMS)
  - b) Paket Cepat Internasional
  - c) Pos Ekspor
  - d) Pos Tercatat Internasional
  - e) Paket Biasa Internasional
  - f) Pos Udara Internasional
- 3) Logistik
  - a) Integrasi Logistik
- 4) Bisnis Jasa Keuangan
  - a) *Pospay*
  - b) *Weselpos* (*Instan, Prima, Cash to Account, Western Union*)
  - c) Giro Pos

d) *Fund Distribution*

e) *Bank Chaneling*

#### **2.6.4. Pelayanan PT. Pos Indonesia**

Dalam melaksanakan pelayanan Pos di Indonesia, Pos Indonesia membagi wilayah negara Indonesia enam daerah atau regional dalam pengoperasiannya. Pembagian regional tersebut mencakup semua provinsi yang ada di Indonesia, yang terbagi menjadi 42 Kantor Cabang Utama, 168 Kantor Cabang dan 3.666 Kantor Cabang pembantu. Setiap divisi meliputi satu atau beberapa provinsi yang menjadi bagian dari divisi tersebut. Regional tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Regional 1 Medan (meliputi Provinsi Aceh, Sumatra Utara, Riau, Kepulauan Riau, Sumatra Barat, Bengkulu, Jambi, Lampung, Sumatra Selatan dan Bangka Belitung)
- 2) Regional 2 Jakarta (meliputi Provinsi DKI Jakarta, Debotabek dan Banten)
- 3) Regional 3 Bandung (meliputi Provinsi Jawa Barat kecuali Debotabek)
- 4) Regional 4 Semarang (meliputi Provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta)
- 5) Regional 5 Surabaya (meliputi sebagian Provinsi Jawa Timur, Bali, NTB dan NTT)
- 6) Regional 6 Makassar (meliputi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Barat, Gorontalo, Sulawesi Utara, Maluku, Maluku Utara, Papua Barat, Papua Tengah, Papua Selatan, Papua Pegunungan dan Papua)

Ekspansi wilayah pelayanan Pos Indonesia tidak hanya meliputi wilayah Indonesia saja, tetapi juga sudah meliputi dunia internasional. Pelayanan dalam skala internasional ini memungkinkan Pos Indonesia untuk melaksanakan salah satu tujuannya untuk bisa *go international*. Ekspansi wilayah pelayanan Pos Indonesia ini dilakukan dengan menjalin kerja sama dengan badan-badan usaha di negara lain yang berskala internasional, seperti *Western Union*.<sup>66</sup>

Pos Indonesia dalam melayani pelanggannya, baik di skala nasional maupun internasional, tidak terbatas hanya dalam dunia perposan, tetapi juga dalam dunia keuangan. Fasilitas transfer uang melalui Pos Indonesia bisa dinikmati oleh para pelanggannya. Fasilitas pembayaran tagihan listrik, air, dan telepon pun bisa dinikmati di kantor-kantor Pos Indonesia. Berbagai kemudahan yang ditawarkan dalam pelayanan Pos Indonesia terhadap pelanggannya merupakan suatu strategi yang diambil oleh Pos Indonesia untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya.<sup>67</sup>

Pada 5 Juni 2021, Direktur Bisnis Kurir dan Logistik Pos Indonesia Siti Choiriana mengumumkan bahwa Pos Indonesia mulai beroperasi penuh 24 jam tanpa adanya hari libur pada awal Juni 2021. Hal ini dilakukan guna memenuhi permintaan kebutuhan logistik yang semakin meningkat, khususnya pada hari-hari libur akibat berkembangnya perdagangan elektronik di Indonesia.<sup>68</sup>

#### Deretan Pejabat Pos Indonesia (*persero*)

- a) Drs. Hana Suryana MM, Direktur Utama PT. Pos Indonesia periode 2004-2009

---

<sup>66</sup> Simamora, Junita. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang." *Unnes Law Journal* Vo. 2, No.2, (Oktober, 2013) hal. 124.

<sup>67</sup> *Ibid*, hal. 128

<sup>68</sup> Susanti, Reni dan Agriesta, Dheri, ed. "*Mulai Juni, Kantor Pos Seluruh Indonesia Buka 24 Jam Tanpa Libur*". <https://Kompas.com/5/06/2023> (dikutip 26 september 2023 03:27)

- b) I Ketut Mardjana, Direktur Utama PT. Pos Indonesia periode 2009-2013.
- c) Budi Setiawan, Direktur Utama PT. Pos Indonesia periode 2013-2015
- d) Gilarsi Wahyu Setijono, Direktur Utama PT. Pos Indonesia periode 2015-2020.
- e) Faizal Rochmad Djoemadi, Direktur Utama PT. Pos Indonesia priode 2020 hingga kini.

Pelayanan menurut kamus besar Indonesia adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha.<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup> Ayu Titisari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (*PERSERO*), *Skripsi Fakultas Hukum Negri Yogyakarta*, 2017. hal. 19

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Waktu Dan Tempat Penelitian

##### 3.1.1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang direncanakan adalah dari bulan September 2023 sampai Mei 2024. Berikut waktu penelitian yang penulis rencanakan.

**Table 1**  
**Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan																							
		Sep 23				Des 23				Jan 24				Apr 24				Mei 24				Jun 24			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul			■																					
2	Bimbingan Penyelesaian Proposal					■	■	■	■																
3	Seminar Proposal									■															
4	Penelitian													■	■	■	■								
5	Penulisan Dan Bimbingan Skripsi														■	■	■								
6	Seminar Hasil																			■					
7	Sidang Meja Hijau																						■		

### 3.1.2. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor PT Pos Indonesia Medan Thamrin. Yang beralamat di jalan Yose Rizal No. 1, Sei Rengas I, Kecamatan. Medan kota, kota Medan, Provinsi Sumatra Utara, Kode Pos 20211, Indonesia.

## 3.2. Metode Penelitian

### 3.2.1. Jenis Penelitian

Jenis desain penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis Normatif (kualitatif) Metode penelitian Penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat, yaitu suatu proses untuk menemukan pengetahuan dengan menggunakan data kategorikal sebagai alat untuk mencari informasi tentang apa yang ingin kami ketahui.<sup>70</sup> Ruang lingkus yuridis normatif adalah, penelitian terhadap asas-asas hukum, sistematika hukum, sejarah hukum berbandingan hukum dan singkroniasi hukum, Dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dan juga penelitan perpustakaan atau studi dokumen karna penelitian ini ditujukan nya pada peraturan-peraturan yang tertulis dan bahan hukum lainnya.<sup>71</sup>

Penelitian ini menggunakan pendekatan konseptual terhadap peraturan perundang-undangan dan aturan hukum lainnya, yang dimaksudkan untuk menggambarkan karakteristik seseorang atau kelompok atau situasi tertentu dari suatu penelitian.<sup>72</sup> Melalui model deskriptif dapat dianalisis berdasarkan

---

<sup>70</sup> Johny Ibrahim, *Teory Dan Metode Penelitian Normatif*, (Malang: Banyu Media Publis, 2015), hal 57.

<sup>71</sup> Soerjono Soekanto, Dan Sri Mumadji, *Daulisme Penelitian Ukum Normatif Dan Empiris*, (Yogyakarta: Ustaka Pelajar, 2015), hal.34.

<sup>72</sup> Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hal. 48.



interpretasi data yang diperoleh. Kemudian dari data tersebut dapat dilakukan identifikasi untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antara variabel, memberikan deskripsi, dan perkiraan hasil.<sup>73</sup>

### 3.2.2. Jenis Data

Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder yaitu data yang di peroleh berdasarkan penelitian, yang dilakukan dengan himpunan data yang terkait meliputi:

a. Bahan hukum primer.

Bahan hukum primer terdiri dari aturan hukum yang terdapat pada berbagai peraturan perundang-undangan khususnya:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHAPer)
- 3) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
- 4) Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia.
- 5) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 6) Peraturan Pemerintah No.15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 38 Taun 2009 Tentang Pos.
- 7) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 199/PMK.010/2019 Tentang Kepabeanan, Cukai, Pajak Dan Expor Impor Barang Kiriman.
- 8) Ketentuan Direktur pos Indonesia No. KD.128/DIRRATKET/0616 Tentang jaminan Ganti Kerugian Paket Pos Dalam Negeri.

---

<sup>73</sup> *Ibid*, hal. 50.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer berupa pendapat ahli hukum, jurnal ilmiah, skripsi terdahulu, buku, berita baca online maupun offline dengan memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

### 3.2.3. Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian data dalam penelitian ini dilakukan studi pustaka dan studi lapangan yang dimana antara lain:

a. Studi pustaka

Teknik pengambilan data dilakukan dengan studi kepustakaan melalui penelitian hukum normatif guna memperoleh asas-asas, konsepsi-konsepsi, pandangan-pandangan hukum serta isi kaedah hukum yang diperoleh dari dua referensi utama yaitu yang bersifat umum seperti perundang-undangan, buku-buku, jurnal, karya ilmiah dan berita di media masa yang bersifat khusus seperti jurnal penelitian.<sup>74</sup> Serta menggunakan Teknik yang di peroleh dari hasil penelitian tambahan melalui studi kepustakaan yang di peroleh dari hasil mengkaji undang-undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia dan perundang-undangan yang terkait lainnya.

b. Studi lapangan

Studi lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer dengan menggunakan teknik wawancara langsung dan terbuka dengan mengadakan tanya jawab untuk mendapatkan keterangan atau jawaban yang bebas

---

<sup>74</sup> Amaruddin Dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Prasasda, 2014) hal.72.

sehingga data yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan.<sup>75</sup> Wawancara adalah suatu percakapan langsung dengan tujuan-tujuan tertentu menggunakan format tanya jawab yang terencana. Dengan melakukan wawancara langsung kepada bapak Drs. H. Miswar Hasibuan selaku Kepala Bidang Sumber Daya Manusi PT. Pos Indonesia Medan Thamrin.

### 3.2.4. Analisis Data

Adapun metode analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan cara deskriptif analisis. Yaitu metode penekankan kepada kebenaran berdasarkan sumber bahan hukum dan kasus yang ada, bukan dari segi kuantitas kesamaan data yang diteliti.<sup>76</sup> Yakni data berupa kata-kata, data yang diperoleh dari transkripsi wawancara dan dokumen-dokumen lainnya. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan yang ada.

Analisis penelitian data kualitatif pada penelitian ini menggunakan pola pikir induktif yang dimana bertujuan untuk memperoleh abstraksi dari keseluruhan data yang diperoleh. Penelitian ini menggali makna berdasarkan perspektif partisipan, yakni proses penyusunan makna yang didasari oleh proses pendeskripsikan makna tersebut. Setelah data terkumpul penulis menganalisis data yang ada kemudian penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif yaitu melalui pendekatan kepada fakta yang di temukan di lapangan kemudian di ambil kesimpulan dari penelitian tersebut.<sup>77</sup>

---

<sup>75</sup> *Ibid*, hal. 141.

<sup>76</sup> *Ibid*, hal. 73.

<sup>77</sup> *Op-cit*, hal 199.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

- 1) Sebagai perusahaan BUMN yang bergerak di bidang Jasa layanan Pengiriman PT. Pos Indonesia Medan tentunya memiliki dasar aturan hukum yang di berikan kepada konsumen jika terjadi kerusakan dan kehilangan barang kiriman berupa dokumen atas kelalaian yang diakibatkan oleh pihak PT. Pos Indonesia Medan ialah pada Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia dan juga memuat aturan hukum pada Ketetapan Direktur Pos Indonesia KD.128/DIRRATKET/0616 Tentang Jaminan Terhadap Barang Kiriman Dalam Negeri dan juga sesuai denngan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Dan juga dalam pengiriman tersebut memiliki perjanjian pada resi yang dimana juga di jelaskan dalam Pasal 1338 KUHPperdata tentang perjanjian yang dibuat secara sah dengan lisan yang tidak termuat pada Undang-Undang, kemudian apabila para pihak melakukan pelanggaran atas perjanjian barang kiriman tersebut maka salah satu pihak dinyatakan telah melakukan wanprestasi dikarenakan telah berbuat melanggar perjanjian yang termuat pada resi tersebut.
- 2) Tanggung jawab hukum yang diberikan pihak PT. Pos Indonesia adalah kepastian yang mana pihak perusahaan wajib mengantarkan barang kiriman berupa dokumen tersebut dengan sehat dan selamat sesuai dengan perjanjian yang termuat pada resi pengiriman barang tersebut, dan apabila terjadi kehilangan dan kerusakan pihak perusahaan yang dimaksud adalah PT. Pos

Indonesia berhak memberikan hak atas ganti kerugian yang dialami sebagaimana diatur dalam pasal 4 Undang-Undang No. 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pengguna jasa layanan PT. Pos Indonesia itu sendiri, dengan cara asuransi dan tanpa asuransi. Biaya asuransi sebesar 0,25% dari harga barang yang di asuransikan dan di bayarkan pada saat tahapan proses pengeposan oleh petugas loket. Dan juga tanpa asuransi Tidak dikenakan biaya asuransi dan Nominal penggantian klaim sebesar 10 kali biaya pengiriman yang tercantum pada resi tersebut.

## 5.2 Saran

- 1) Aturan hukum pengiriman barang berupa dokumen pada PT. Pos Indonesia Medan Thamrin sudah betul adanya Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia namun masih banyak pengguna jasa layanan yang masih belum mengerti dan memahami tentang hal ganti kerugian. PT. Pos Indonesia Medan Menurut penulis sudah sangat baik menjalankan tugasnya sebagai jasa layanan pengiriman barang untuk itu penyelenggara jasa layanan kiranya agar lebih meningkatkan lagi kualitas layanan untuk lebih mengedukasi pengguna jasa layanan dan selalu menawarkan mengasuransikan barang kiriman sebelum dikirmkan agar kedepanya apabila terjadi masalah, konsumen tidak perlu khawatir akan ganti kerugian yang sekiranya kurang setimpal dengan harga barang yang rusak tersebut.
- 2) Tanggung jawab hukum perusahaan PT. Pos Indonesia Medan atas kehilangan dan kerusakan barang kiriman berupa dokumen sudah dilakukan sesuai dengan aturan dan ketetapan oleh PT. Pos Indonesia, namun sekiranya penyelenggara jasa layanan PT. Pos Indonesia agar menyediakan *X-Ray*

(Sinar X) di setiap Sentral Pengelolaannya dan di berlakukan bagi barang kiriman baik darat maupun udara khususnya medan, agar tidak terjadi kerusakan barang kiriman ataupun Kehilangan barang kiriman yang di sebabkan oleh barang yang terlarang dikirim lolos dari pengawasan pihak loket hal ini kiranya kedepanya bisa meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap PT. Pos Indonesia Medan.



## DAFTAR PUSTAKA

### A) Buku

- Abdul, R. S. (2015) *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori Dan Contoh Khusus*, Jakarta: Kencana.
- Ahmadi, M. Dan Sutarman, Y. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Alan, F. P. (2010). *Information Technology In A Democracy*, Boston: Harvard University Press.
- Alan, F. W. and Ed. Schoeman, (1987). *Philosophical Dimensions Of Privecy: An Anthology*, Cambridge: Cambridge university Press.
- Ali, S. (2017). *Pengantar Hukum Internasional*, Jakarta: Bharatara.
- Amaruddin dan Zainal, A. (2014). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Prasad.
- Bambang S. (2016) *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Hery, N. (2012). *Sejarah Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, Jakarta: Balai Pustaka.
- J. Wanger D. (2017). *Inp Pursuit Of Privacy: Law, Ethics And The Rise Of Technology*, Ithaca: cornell university press.
- Johny Ibrahim, (2015). *Teory Dan Metode Penelitian Normatif*, Malang: Banyu Media Publis.
- Khikam, D. (2023). *Kajian Hukum Perlindungan Data Pribadi Lam Praturan Perundang-Undangan Di Indonesia*. Semarang: Pesona Cipta.
- Moegoni, D. (2012). *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Pradnya Paramita.
- Nasution, A. Z. (1995). *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Ria, M. Y. Darman, S. (2018). *Komitmen Organisasi* Makassar: Nas Media Pustaka.
- Ridwan, K. (2013). *Pokok Pokok Hukum Dadang Di Indonesia*, Yogyakarta: UII Press.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo.
- Soerjono, S. Dan Sri, M. (2015). *Daulisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Yogyakarta: Ustaka Pelajar.

Suharnoko, (2010). *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, Jakarta: Kencana.

Wijaya, A. (2022). *Hukum Jaminan Sosial Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.

Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Surya Kencana.

## **B) Peraturan Dan Undang-Undang**

Undang-Undang Dasar 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHAper)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Diri.

Undang-Undang No. 30 Tahun 2000 Tentang Rahasia Dagang.

Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Peraturan Menteri Komuniiasi Dan Informasi Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pos.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 74 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi No. 20 Tahun 2016 Tentang Kerahasiaan Data Pribadi Bagi Setiap Orang.

## **C) Skripsi/Jurnal/Website**

Agung. A. K, 2019, "Pertanggung Jawaban Gojek Akibat Kehilangan Barang Pada Fitur Go-Send Sebagai Layanan Yang Ditawarkan Dalam Gojek Indonesia", *Jurnal Kertha Semaya* 7, 1-12.



- Ahmad, dan Muhammad, I. H, 2022, "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Indonesia (Persero) Regional 1 Sumatera" *Jurnal Ilmu Computer, Ekonomi Dan Manajemen*. 2, 9-24.
- Amira. F, 2016, "Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)." *Privat Law* 4, 117-124.
- Anak. A. K. S, 2019, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Pada PT. Pahala Express Delivery Denpasar." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, 1-15.
- Anathia A. D, Titis A. Dan Abdul G, 2019, "Perlindungan Hak Privasi Atas Data Diri Di Era Ekonomi Digital". *Jurnal Hukum Unpad*. 1, 10-25.
- Asfiati, S. M. and Dinda, T, 2019, "Studi Keselamatan Dan Keamanan Transportasi Di Perlintasan Sebidang Antara Jalan Rel Dengan Jalan Umum (Studi Kasus Perlintasan Kereta Api Di Jalan Padang, Bantan Timur, Kecamatan Medan Tembung)" *Progress InCivil Engineering Journal*. 2, 30-48.
- Ayu, T, 2017, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan POS INDONESIA (PERSERO)", *Skripsi fakultas hukum negri Yogyakarta*, 4, 19-21.
- Brahmana, R. S, 2020, "Penerapan Keamanan Keuangan Dalam Aplikasi E-Money." *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)*. 3, 45-55.
- Desilia P. D, Abdul. S, 2020 "prosedur administrasi jasa pengiriman barang di PT. Citra Van Titipan Kilat Tangerang", *jurnal ilmu sekretaris/Administrasi Perkantoran*. 7, 4-10.
- Ernanda, M. Y, 2023, "Peningkatan Keamanan dan Keselamatan Kerja di Lingkungan Industri." *Circle Archive*. 1, 54-61.
- Feby Novalinus *PT. Pos Indonesia siap ambil bagian kue E-Commerce*, <https://economy.okezone.com/10/03/2016> (dikutip 26 septeber 2023, 02:50)
- Igusti. A. R, 2019, "Pertanggung Jawaban PT.Citra Van Titipan Kilat Atas Lewatnya Waktu Tujuan Pengiriman Makanan Di Kota Denpasar." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, 1-14.
- Kompas.com, *HUT ke-277, Pos Indonesia Luncurkan POS IND Logistik Indonesia*, <https://biz.kompas.com/20/08/2023>, (dikutip 26 september 2023, 02:35)
- Kusaimah, K, 2021, Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Kehilangan Pengiriman Barang. *Adil: Jurnal Hukum STIH YPM*, 3(1), 76-85.

- Made. B. M, 2019, "Perlindungan Konsumen Terkait Pembatalan Secara Sepihak Voucher Hotel Oleh Pelaku Usaha Traveloka." *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7. 1-15.
- Mahfiroh, R, 2020, "Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia." *Lex Renaissance*, 5, 235-240.
- Maulida, I. N, 2023, "Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Ongkos Kirim terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Logistic JNT Express (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi IAIN Kudus)". *Diss. IAIN Kudus*, 1, 43-55.
- Max, S. L, 2021, "A Personal Account Mohini Mann Dalam Elaine Fahey Editor Institutionalisation Beyond The Nation State Transatlantic Relation data privasi", *trade law studies in European economic law and regulation*. 10, 75-81.
- Nikmah, Z, 2018, "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna Jasa Layanan Pemesanan Obat Berbasis Aplikasi Online." *Skripsi Hukum*, 8, 23-36.
- Njatrijani. R, 2017, "Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen." *Diponegoro Private Law Review* 1, 23-35.
- Parhusip, M, 2020, "Penerapan Ketentuan Impor Barang Kiriman Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 199/Pmk. 010/2019 Tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai Dan Pajak Atas Impor Barang Kiriman (Studi Pada Kantor Direktorat Jenderal Bea Cukai Kualanamu)" *Jurnal unhan*, 5, 65-75.
- Tsana, 2017, "Kinerja PT. Pos Indonesia", *Jurnal Universitas Riau*. 4, 2-15.
- Yuniar, 2014, "Perencanaan Visual Book Sejarah Pos Di Indonesia Masa Pra-Republik Hingga Kemerdekaan Indonesia", *Skripsi Thesis, ISI Yogyakarta*. 3, 20-35.
- Rahmawati. F, "4 Fakta Sejarah Kantor Pos Indonesia Besar Medan, Bangunan Ratusan Tahun Yang Populer" <https://merdeka.com/2020/10/08> (dikutip, 10 September 2023, 16:00)
- Reni Susanti, *Muluskan Silognas, PT. Pos Indonesia Gandeng 12 BUMN*, <https://money.kompas.com/19/02/2016> (dikutip 26 September 2023, 03:00)
- Reni Susanti, *PT. Pos Indonesia Perkuat Pasar Ke Malaysia*, <https://.kompas.com/03/03/2016> (dikutip 26 september 2023, 02:46)
- Sosin, 2018, "Cara Meningkatkan Jaminan Informasi Di Era Informasi" *Jurnal Management Sumber Daya Pertahanan*. 9, 45-57.

Suhendra, *akhir tidur "Pak Pos" yang di bangunkan zaman*, <https://tirto.id/25/04/2018> (dikutip 26 september 2023, 03:13)

Susanti, Reni dan Agriesta, Dheri, ed. "*Mulai Juni, Kantor Pos Seluruh Indonesia Buka 24 Jam Tanpa Libur*". <https://Kompas.com/5/06/2023> (dikutip 26 september 2023 03:27)


#### **D) HASIL WAWANCARA**

Hasil Wawancara Dengan Bapak Mizwar Hasibuan Selaku Managerial SDM Pada PT. Pos Indonesia Medan Thamrin, Sabtu, 2 Maret 2024, Pukul 10:30 WIB



## LAMPIRAN

### A. Surat Permohonan Pengambilan Data Atau Riset Wawancara.



**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

---

Nomor : 530/FH/01.10/III/2024 8 Maret 2024  
Lampiran : ----  
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

Kepada Yth :  
Kepala Pengelola Kantor Pos Thamrin Postal Abadi  
di-  
Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :


Nama : Lukman Hasibuan  
N I M : 208400153  
Fakultas : Hukum  
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di Pengelola Kantor Pos Thamrin Postal Abadi, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul "*Tanggung Jawab Hukum Perusahaan PT. Pos Indonesia Terhadap Kerusakan Dan Keterlambatan Barang Kiriman Berupa Dokumen (Studi Kantor Pos Indonesia Medan Thamrin)*".

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH

## B. Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian Atau Riset Di Kantor Pos Indonesia Medan Thhamrin 20900



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang


1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/10/24

94

Access From (repository.uma.ac.id)24/10/24

### C. Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian Atau Riset.

**PT. POS INDONESIA (PERSERO)**  
**KANTOR PT. POS INDONESIA MEDAN THAMRIN 20900**  
Jl. Yose Rizal No.1, Sei Rengas I, Kec. Medan Area, Kota Medan 20214  
Telpon : (061) – 7368529

---

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**  
**NOMOR : 09.012/UMUM-MT/III/2024**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Miswar Hasibuan  
Jabatan : SDM  
Perusahaan : PT. Pos Indonesia (Persero) Medan Thamrin  
Alamat : Jl. Yose Rizal No.1, Sei Rengas I, Kec. Medan Area, Kota Medan  
20211

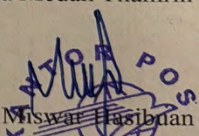
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Lukman Hasibuan  
NIM : 208400153  
Prodi : Ilmu Hukum  
Perguruan Tinggi : Universitas Medan Area

Bahwa mahasiswa Prodi Ilmu Hukum Universitas Medan Area tersebut, Telah Selesai melaksanakan penelitian di kantor PT. Pos Indonesia Medan Thamrin 20211, dengan judul skripsi “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan PT. Pos Indonesia Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Kiriman Berupa Dokumen (Studi Pada PT. Pos Medan Thamrin)”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya disampaikan trimakasih.

Medan, 22 Maret 2024  
SDM PT. Pos Indonesia Medan Thamrin

  
Miswar Hasibuan  
Nippos : 900163603  
THAMRIN  
2024