

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS  
KETERLAMBATAN ESTIMASI PENGIRIMAN BARANG  
PADA PT. POS INDONESIA**

**(STUDI KASUS PT. POS INDONESIA KOTA MEDAN)**

**SKRIPSI**

**OLEH :  
MICHAEL RONALDY SITOHANG  
208400203**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/5/26

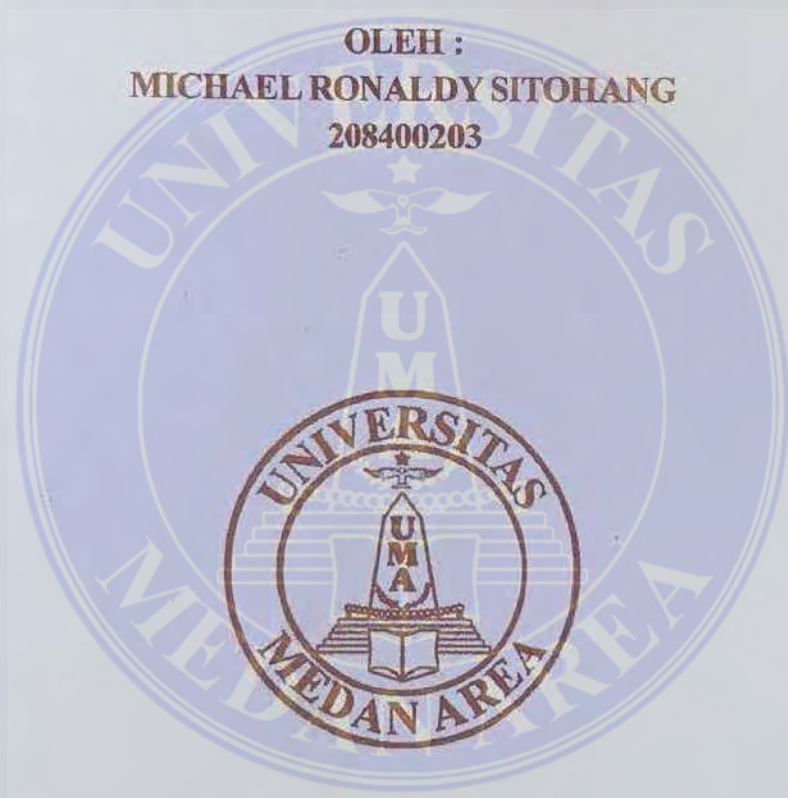
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)18/5/26

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS  
KETERLAMBATAN ESTIMASI PENGIRIMAN BARANG  
PADA PT. POS INDONESIA  
(STUDI KASUS PT. POS INDONESIA KOTA MEDAN)**

**SKRIPSI**

**OLEH :  
MICHAEL RONALDY SITOHANG  
208400203**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/5/26

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

Access From (repository.uma.ac.id)18/5/26

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS  
KETERLAMBATAN ESTIMASI PENGIRIMAN BARANG  
PADA PT. POS INDONESIA  
(STUDI KASUS PT. POS INDONESIA KOTA MEDAN)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh Gelar sarjana Hukum Pada  
Fakultas Hukum Universitas Medan Area**



**OLEH :  
MICHAEL RONALDY SITOANG  
208400203**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

i

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/5/26

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

Access From (repository.uma.ac.id)18/5/26

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Judul Skripsi** : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
ATAS KETERLAMBATAN ESTIMASI PENGIRIMAN  
BARANG PADA PT. POS INDONESIA (STUDI PT. POS  
INDONESIA CABANG UTAMA MEDAN)

**Nama** : Michael Ronaldy Sitohang

**NPM** : 208400203

**Bidang** : Hukum Keperdataan

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Sri Hidayani, S.H., M.Hum

Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Citra Ramadhan, S.H., M. H

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

ii

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/5/26

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


Access From (repository.uma.ac.id)18/5/26

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 30 September 2025



  
Michael Ronaldy Sitohang  
208400203



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Michael Ronaldy Sitohang  
NPM : 208400203  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN ESTIMASI PENGIRIMAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA (STUDI PT. POS INDONESIA CABANG UTAMA MEDAN)

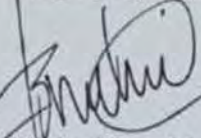
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebaas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di: Medan

Pada tanggal: 30 September 2025

Yang Menyatakan



Michael Ronaldy Sitohang  
208400203

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### 1. Data Pribadi

Nama : Michael Ronaldy Sitohang  
Tempat/ Tgl Lahir : Medan, 26 Agustus 2001  
Alamat : Jl. Selamat Pulau No.68 D Medan  
Jenis Kelamin : Pria  
Agama : Kristen  
Status Pribadi : ~~Menikah~~/belum menikah

### 2. Data Orang Tua :

Ayah : Tanda Sitohang  
Ibu : Marheni Munthe  
Anak ke : 2 dari 5 bersaudara

### 3. Pendidikan

SD Baptis Independen : 2007-2013  
SMP Negeri 3 Medan : 2013 - 2016  
SMK Negeri 1 Talawi : 2016 - 2019  
Universtitas Medan Area : 2020 - 2025

## ABSTRAK

# PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN ESTIMASI PENGIRIMAN BARANG PADA PT. POS INDONESIA (STUDI KASUS PT. POS INDONESIA KOTA MEDAN)

OLEH :

**MICHAEL RONALDY SITO HANG**

**208400203**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas keterlambatan estimasi pengiriman barang oleh PT. Pos Indonesia di Kota Medan. Keterlambatan dalam pengiriman barang merupakan bentuk ketidaksesuaian pelaksanaan perjanjian yang dapat merugikan konsumen, baik secara ekonomi maupun non-ekonomi. Masalah ini menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya penggunaan jasa pengiriman dalam aktivitas perdagangan daring. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui studi pustaka terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Wawancara dengan pihak PT. Pos Indonesia dan konsumen juga dilakukan untuk mendapatkan gambaran empiris tentang pelaksanaan perlindungan hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman barang yang dilakukan PT. Pos Indonesia dapat dikategorikan sebagai wanprestasi jika tidak disertai alasan yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kondisi tersebut, konsumen berhak atas ganti rugi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun, praktik perlindungan hukum terhadap konsumen di lapangan masih lemah akibat keterbatasan pengawasan, rendahnya kesadaran hukum konsumen, serta ketidakseimbangan posisi tawar dalam perjanjian baku. Penelitian ini merekomendasikan agar PT. Pos Indonesia meningkatkan transparansi estimasi waktu pengiriman dan sistem pertanggungjawaban. Selain itu, perlu adanya penguatan regulasi serta edukasi hukum bagi masyarakat agar perlindungan konsumen dapat terwujud secara optimal.

**Kata kunci:** Perlindungan hukum, konsumen, keterlambatan pengiriman, Pos Indonesia, wanprestasi.

**ABSTRACT**

***LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS FOR DELAY IN  
DELIVERY ESTIMATION OF GOODS AT PT. POS INDONESIA  
(STUDY OF PT. POS INDONESIA MEDAN CITY)***

**BY :**

**MICHAEL RONALDY SITO HANG**

**208400203**

*This study aims to examine and analyze the form of legal protection provided to consumers for late estimated delivery of goods by PT. Pos Indonesia in Medan City. Delays in delivery of goods are a form of non-compliance with the implementation of the agreement that can harm consumers, both economically and non-economically. This problem is becoming increasingly important along with the increasing use of delivery services in online trading activities. The research method used is normative juridical with a case study approach. Data were obtained through a literature study of relevant laws and regulations, including Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 38 of 2009 concerning Post, and the Civil Code. Interviews with PT. Pos Indonesia and consumers were also conducted to obtain an empirical picture of the implementation of legal protection. The results of the study indicate that late delivery of goods by PT. Pos Indonesia can be categorized as a breach of contract if it is not accompanied by a valid and accountable reason. In these conditions, consumers are entitled to compensation as regulated in the applicable laws and regulations. However, the practice of legal protection for consumers in the field is still weak due to limited supervision, low consumer legal awareness, and imbalanced bargaining positions in standard agreements. This study recommends that PT. Pos Indonesia improve the transparency of estimated delivery times and accountability systems. In addition, there needs to be strengthening of regulations and legal education for the public so that consumer protection can be realized optimally.*

**Keywords:** *Legal protection, consumers, late delivery, Pos Indonesia, default.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Keterlambatan Estimasi Pengiriman Barang Pada PT. POS INDONESIA (STUDI KASUS PT. POS INDONESIA CABANG UTAMA MEDAN)". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak Terutama kedua Orang Tua penulis Yang selalu mendukung penulis dalam proses penyelesaian Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Dr. M. Citra Ramadhan, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Dr. Rafiqi, S.H, M.M, M.Kn selaku Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
4. Nanang Tomi Sitorus, S.H, M.H selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
5. Sri Hidayani, S.H, M.Hum selaku Dosen Pembimbing dengan penuh kesabaran, telah memberikan bimbingan, meluangkan waktu, serta memberikan arahan dan saran yang sangat berharga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penulismenyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama ini.
7. Fitri Yanni Dewi Siregar, S.H, M.H selaku Kepala Bidang Pembelajaran dan Informasi Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area
8. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah mendidik dan memberikan wawasan serta inspirasi.
9. Seluruh guru yang telah memberikan ilmu, motivasi, serta doa yang tulus, sejak penulis menempuh pendidikan di jenjang SD, SMP, hingga SMA.

10. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan dukungan dan motivasi bagi saya.
11. PT. Pos Indonesia, terkhususnya kepada Bapak Risang Catur Atmojo selaku Asman Pelayanan Outlet.

Penuliss menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dalam perkembangan ilmu hukum, khususnya terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penyediaan jasa pengiriman barang.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya bagi mereka yang berkecimpung dalam dunia hukum.

Medan, 27 Agustus 2025

Michael Ronaldy Sitohang

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
11.1 .....	Latar Belakang .....
Belakang .....	1
11.2Rumusan Masalah .....	11
11.3Tujuan Penelitian .....	11
11.4Manfaat Penelitian .....	12
11.5Keaslian Penelitian.....	12
<b>BAB II .....</b>	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1 Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum .....	14
2.1.1    Pengertian Perlindungan Hukum menurut Hukum Perdata .....	15
2.1.2    Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Hukum.....	19
2.2 Tinjauan Umum Tentang Pengiriman .....	21
2.2.1    Tinjauan Umum Tentang Keterlambatan Estimasi .....	23
2.2.2    Pengertian Jasa Layanan Ekspedisi.....	25
2.3 Gambaran Umum Tentang PT. POS INDONESIA .....	26
<b>BAB III.....</b>	<b>32</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
3.1.1.    Waktu Penelitian.....	32
3.1.2.    Tempat Penelitian .....	32
3.2. Metodologi Penelitian .....	33
3.2.1 Jenis penelitian .....	33
3.2.2    Jenis Data.....	33

3.2.3	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.2.4	Analisis Data.....	35
<b>BAB IV</b>	.....	<b>36</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>36</b>
4.1	Aturan Hukum Pengiriman Barang yang diterapkan oleh jasa pengiriman PT. Pos Indonesia Medan.....	36
4.2	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa PT. POS INDONESIA dilihat dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	45
4.3	Tanggung jawab PT. POS INDONESIA MEDAN Terhadap Konsumen Atas keterlambatan estimasi dalam pengiriman barang. ....	53
<b>BAB V</b>	.....	<b>65</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>65</b>
5.1	KESIMPULAN.....	65
5.2	SARAN .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>69</b>
A.	BUKU.....	69
B.	JURNAL.....	70
C.	PERUNDANG – UNDANGAN.....	72
D.	INTERNET .....	72
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>74</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Indonesia Merupakan negara yang memiliki jumlah penduduk yang sangat besar. Jumlah penduduk yang besar tersebut tentu memengaruhi jumlah kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang. Pengangkutan dan pengiriman barang merupakan salah satu bidang yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di Indonesia. Jasa pengangkutan dan pengiriman barang menjadi sangat penting karena dapat memudahkan masyarakat dalam hal mengirimkan barang ke tujuan. Jasa pengangkutan dan pengiriman barang antara lain dilakukan oleh perusahaan.

Pengangkutan adalah kegiatan pemuatan barang ke alat pengangkut, pemindahan barang ke tempat tujuan dengan alat pengangkut, dan penurunan atau pembongkaran barang dari alat pengangkut di tempat tujuan. Menurut Abdulkadir Muhammad ada tiga aspek yang tersirat dalam konsep pengangkutan, yaitu: Aspek usaha (*bussines*) aspek (*agreement*), dan proses penerapan (*applying process*).<sup>1</sup>

Dimasa kini, banyak perusahaan jasa pengiriman barang yang selalu berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Diantaranya adalah pelayanan jasa logistik khususnya pelayanan jasa kurir. Salah satu faktor penyebab perkembangan tersebut adalah pertumbuhan bisnis (*online*) khususnya pada sektor jasa pengiriman barang. Pada transaksi pengiriman barang melalui perusahaan angkutan ini melibatkan perusahaan angkutan sebagai pelaku usaham, pengirim

---

<sup>1</sup> Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Bandung : Citra Aditya Bakti 2013, hlm 1.

barang/pengguna jasa pengangkutan sebagai konsumen dan barang sampai tujuan tertentu yang disepakati. Pada transaksi ini kepentingan pengirim atau pengguna jasa angkutan perlu dilindungi.

Inti dari bisnis pengiriman barang adalah perjanjian antara pihak pengirim dengan pihak pengangkut untuk mengangkut barang sampai tujuan tertentu yang disepakati. Sebagai perjanjian, maka harus dibuat dengan sah dengan memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, dalam hal ini Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-undang yang berkaitan dengan pengangkutan atau pengiriman barang, misalnya Undang-Undang Lalu lintas dan Angkutan jalan, Undang-Undang Perkeretaapian, Undang-Undang Perairan, dan Undang-Undang Penerbangan. Perjanjian yang sah akan mengikat atas apa yang menjadi isinya dan mengikat terhadap pihak-pihaknya.<sup>2</sup>

Pengiriman adalah proses yang dilakukan secara individu atau berkelompok dalam sebuah organisasi untuk memberikan pelayanan dalam bidang jasa berupa pengiriman barang baik dalam kota, antar kota, antar pulau dan antar negara dengan memungut biaya. Dalam proses pengiriman barang, pihak pengirim akan mempercayai barang yang akan dikirimnya kepada pihak pengangkut untuk diantarkan kepada pihak penerima dengan cepat dan aman. Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang telah menyediakan beberapa layanan yang bertujuan untuk memperlancar proses pengiriman barang belum dapat menjamin akan ketepatan waktu dalam sampainya barang oleh karena itu keterlambatan menjadi masalah yang sering dialami konsumen, hal ini dapat disebabkan karena penumpukan

---

<sup>2</sup> Janus Sidabalok dan Ratna DE Sirait, Hukum perdata menurut KUH Perdata dan Perkembangannya didalam Perundang-undangan di Indonesia, (Medan: USU Press)2019,hlm 251

barang digudang atau dikarenakan suatu keadaan yang memaksa sehingga menghambat proses pengiriman barang kepada konsumen. Dengan adanya keterlambatan tersebut pengguna layanan jasa pengiriman barang akan merasa dirugikan karena pihaknya telah membayar sejumlah uang tertentu untuk mendapatkan pelayanan jasa yang seharusnya ia dapatkan. Oleh karena itu, pihak konsumen berhak mendapat perlindungan hukum ketika pengiriman barang tersebut mengalami keterlambatan.<sup>3</sup>

Menurut Kasmir Perkembangan pelayanan pengiriman paket di Indonesia memiliki jejak sejarah yang cukup panjang. Layanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Menurut catatan PT. Pos Indonesia, kantor Pos yang pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal GG. W Baran Van Imhoff pada tanggal 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 dan pergi ke dari 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 disebut dengan PT. Pos Indonesia bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia No 5 Tahun 1995. Peraturan pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (*Perum*)

---

<sup>3</sup> Nadia Andina Putri, A.A.A.: Ariyani, Nyoman Mas. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang." *Kerta semaya : journal ilmu hukum* 5, no 2 : hlm 2

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 tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan 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 barang tersebut dikirimkan sampai dan hingga jumlah asuransi yang ditetapkan pada barang kiriman tersebut secara jelas dan 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 memahami bentuk hak dan kewajiban masing-masing pihak antara pengguna dan juga penyelenggara. Tanpa adanya sarana perhubungan yang memadai, pembangunan akan dapat hambatan dalam mencapai sasarannya, oleh karena itu sarana perhubungan PT. Pos Indonesia sangat menunjang dalam proses pembangunan maupun kebutuhan masyarakat.

---

<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), hlm 26

<sup>5</sup> Fida Amira "Tanggung Jawab Pengiriman Jasa Expedisi Atas kehilangan dan Atau kerusakan barang berdasar Undang-undang 38 Tahun 2009 Tentang Pos "Privat Law, Vol. IV. No. 1 (Januari 2019), hlm 121.

Dalam sarana PT. Pos Indonesia tidak terlepas yang namanya fungsi pengangkutan, Fungsi pengangkutan ialah memindahkan barang atau orang dari suatu tempat lain dengan maksud tujuan meningkatkan daya guna dan nilai.<sup>6</sup>

Menurut M.N Purwosutjipto, memberikan defenisi tentang 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 membayar angkutan.<sup>7</sup>

Dalam pengangkutan masalah resiko yang kerap kali terjadi adalah keterlambatan, rusaknya barang maupun hilang, atau masalah seperti sering di istilahkan dengan wanprestasi, salah satu contoh ulasan yang di ambil dari website PT. Pos Indonesia Kota Medan Pusat, dalam hal ini mengatakan “bahwa barang atau paket yang dikirimkan dikatakan sudah diterima akan tetapi pihak tersebut belum menerima barang yang dikirimkan”.<sup>8</sup> Padahal dalam melakukan pengirimann barang pihak pengirim mempercayakan sepenuhnya kepada pihak ekspedisi agar barang diserahkan kepada pihak penerima dalam keadaan baik, faktor yang memengaruhi loyalitas dari pelanggan yaitu merek, harga, dan pelayanan.

Jika pelayanan yang ditawarkan tidak sesuai pelanggan dengan mudah beralih ke perusahaan pengiriman lain. Suatu perusahaan pengiriman dalam menjalankan tugasnya yaitu mengirim barang sampai dengan tujuan dalam keadaan baik harus bertanggung jawab terhadap perjanjian yang telah disepakati.

---

<sup>6</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Cet-1, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm 169

<sup>7</sup> *Ibid*

<sup>8</sup> <https://goo.gl/maps/gz19wthpxbsTjXpo8> Contoh Ulasan kepada PT. Pos Indonesia Kota Medan Pusat diunduh pada tanggal 29 januari 2025. Pukul 12.35 WIB

Karena bisa saja pengiriman tidak berjalan dengan lancar, seperti barangnya rusak dijalan, barang salah kirim ke alamat yang tidak semestinya, bahkan barang hilang. Maka sudah sepatutnya jika terjadi hal-hal tersebut pihak kantor Pos Indonesia harus mengganti rugi kepenerima barang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Mengatur mengenai hak konsumen tertuang dalam pasal 4 Ayat 4 yaitu Hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan. Hak untuk didegarkan ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Jadi jika ada satu keluhan dari konsumen haruslah didengar bukannya diabaikan.<sup>9</sup>

Tentang kewajiban yang harusnya dilaksanakan oleh pihak pengusaha atau dalam hal ini PT. Pos Indonesia yaitu memberi kompensasi, ganti rugi, dan pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan, kewajiban memberi kompensasi berarti produsen atau pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan pengganti kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak sesuai produk yang diterima dengan yang diperjanjikan. Perusahaan pengiriman barang atau pengangkutan barang harusnya memberikan jaminan kepada pengguna jasanya bahwa barang yang hendak dikirim tersebut akan berada pada kondisi yang sama ketika sampai tujuan.

Tidak adanya perjanjian tertulis antara kedua belah pihak bukan berarti akan mengesampingkan peraturan yang berlaku umum, tetapi justru sebaliknya

---

<sup>9</sup> Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 ayat 4

peraturan perundang-undangan yang ada tetap berlaku, dimana semua orang harus tunduk kepadanya. Perjanjian dilaksanakan berdasarkan itikad baik dengan menempatkan barang sebagai obyek dan diakhiri dengan kata sepakat sebagaimana telah ditentukan sebagai syarat perserikatan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan benda dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat,, sedangkan kewajiban pengirim/penerima adalah membayar uang angkutann. Arti kata selamat yaitu apabila pengangkutan berjalan dengan tidak selamat maka hal tersebut menjadi tanggung jawab pengangkut. Keadaan tidak selamat pun memiliki dua arti, yakni pertama, bendanya ada tapi rusak sebagian atau seluruhnya, Kedua, Bendanya tidak ada itu mungkin disebabkan karena terbakar, tenggelam, sengaja dilempar ke tempat laut, dicuri orang atau karena sebab lain. Jika benda itu rusak , baik sebagian atau seluruhnya, sedemikian rupa sehingga benda itu tidak bisa dipergunakan sebagaimana mestinya. Kewajiban pengirim ialah membayar uang angkutan sebagai kontra prestasi dari penyelenggara pengangkutan yang dilakukan oleh pengangkut. Ditempat tujuan, benda diterima oleh penerima, yang mungkin si pengirim sendiri atau orang lain.

Dalam perjanjian pengangkutan ,kedudukan para pihak yaitu pengirim atau penerima dan pengangkut sama tinggi, tidak seperti dalam perjanjian Perburuhan, dimana para pihak tidak sama tinggi, yakni majikan mempunyai kedudukan lebih tinggi dari pada si buruh, atau disebut kedudukan subordinasi (*gesubordineerd*), sedangkan kedudukan para pihak dalam perjanjian

pengangkutan adalah kedudukan sama tinggi atau kedudukan koordinasi (*gecoördineerd*).

Sejalan dengan itu, pengangkutan yang dilaksanakan di Indonesia tidak sepenuhnya memberikan jaminan atas kondisi barang. Loyalitas konsumen cenderung disalah artikan oleh penyedia jasa pengiriman barang yang berujung pada pengesampingan hak dari konsumen. Perjanjian yang dibentuk oleh kedua belah pihak untuk melakukan dan menuntut cenderung dipertanyakan.<sup>10</sup> Mengantisipasi tindakan tersebut, maka pemerintah Indonesia menetapkan hukum pengangkutan barang yang diharapkan dapat mengakomodir kepentingan konsumen dalam menggunakan jasa ekspedisi yang ditawarkan. Rendahnya kesadaran penyedia jasa pengiriman barang terhadap keamanan dan keselamatan barang yang diangkut menjadi sebuah catatan penting yang perlu untuk diperhatikan.

Kewajiban pokok yang diharus diperhatikan oleh pihak pengangkutan yakni melakukan pengiriman dari tempat produksi ke konsumen tanpa adanya kesalahan yang menimbulkan kerusakan dan kecatatan pada barang. Sedangkan pengirim memiliki kewajiban membayar biaya jasa pengangkutan sesuai kesepakatan yang telah disepakati sebagai imbalan yang diberikan kepada jasa pengangkutan barang yang telah melaksanakan tugasnya. Apabila pihak pengangkut atau pengirim melakukan kesalahan yang berakibat kerugian kepada pihak konsumen maka pihak pengirim wajib bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi. Biasanya kerugian ini dapat berupa kehilangan keuntungan yang telah disepakati sebelumnya oleh pihak pengirim. Di kehidupan nyata, penerapan dari

---

<sup>10</sup> Wiryono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, (Bandung Mandar Maju 2009) hlm 9

perjanjian ini sangatlah berbeda, yang mana tujuan serta fungsi dari perjanjian ini hanya ditujukan dan memberikan keuntungan kepada pihak pelaku usaha di perusahaan saja. Perjanjian baku dapat diartikan bentuk perjanjian tertulis yang dijadikan sebagai landasan yang digunakan untuk dasar dari semua pihak penerima layanan yang melakukan perjanjian hukum dengan pengusaha. Sedangkan klausula baku adalah sebuah perjanjian sepihak yang selalu membebankan kerugian kepada konsumen. Hal ini, terbukti dari perjanjian pengangkutan yang dibuat yang mana pihak perusahaan membuat klausula perjanjian tanpa sepengetahuan pihak pengirim sehingga pihak pengirim langsung menyetujui dan tidak mempertimbangkan serta tidak memiliki kesempatan untuk bernegosiasi untuk mengubah klausula yang dibuat oleh pihak perusahaan.

Hubungan antara perlindungan Konsumen yang terdapat dalam perjanjian baku merupakan klausula eksonerasi atau *exoneration* yang memiliki makna klausula pengecualian terhadap kewajiban dan tanggung jawab didalam sebuah dokumen perjanjian. Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Bab V Pasal 18 Tentang perlindungan Konsumen yang berisi mengenai ketentuan dan syarat dalam pemberian batas dan larangan penggunaan klausula eksonerasi.<sup>11</sup>

Hak atas keamanan dan keselamatan yang dimaksud adalah untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian, materil maupun immateril.<sup>12</sup> Hal ini jelas dapat menimbulkan kerugian warga negara pengguna layanan Pos Indonesia, sebab terdapat kemungkinan konsumen atau

---

<sup>11</sup> M.Sadar, Moh. Taufik, Habloel, Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta, Academia, 2013 ), hlm 55

<sup>12</sup> *ibid*

pengguna jasa layanan Pos Indonesia tidak mendapatkan ganti rugi atas apa yang dialaminya terhadap barang kirimannya tersebut.

Bahwa ketentuan hak bagi penyelenggara Pos Indonesia tidak mengatur secara rinci kapan, siapa dan mekanisme pengiriman menurut Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia apakah sudah sesuai prosedur yang ditetapkan oleh Pos Indonesia dan dijalankan 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 atau 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 dimaksud ialah bagus dan rapinya bahan kiriman berupa dokumen yang dimiliki pengguna jasa layanan Pos Indonesia dalam hal sebelum mengirim hingga sampai ketempat penerima paket barang tersebut.<sup>13</sup>

Tentu saja, hal tersebut sangat berdampak pada 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 diubahnya Undang-Undang tersebut, mengakibatkan para pengguna jasa layanan Pos Indonesia mengalami kebingungan untuk mengirimkan barang kiriman mereka ke pihak penyelenggara

---

<sup>13</sup> *Op-Cit, hal 84*

Pos Indonesia itu sendiri, tetapi berdasarkan pengamatan penulis masih terdapat hal yang perlu dianalisis terlebih lanjut.

Penelitian yang penulis lakukan mengacu pada permasalahan dari uraian diatas mengenai kedudukan hak ganti rugi atas keterlambatan estimasi barang kiriman terhadap pengguna jasa layanan PT Pos Indonesia di Kota Medan. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut dengan judul “**Perlindungan Hukum konsumen atas keterlambatan estimasi pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia kota Medan**”. 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 keterlambatan dan kerusakan barang kiriman yang dilakukan oleh penyelenggara jasa layanan tersebut.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana Aturan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Estimasi Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia?
- b. Bagaimana Perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan estimasi pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia?
- c. Bagaimana Tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap keterlambatan Estimasi barang yang dikirim oleh konsumen?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Aturan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Estimasi Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia.
2. Untuk mengetahui Perlindungan hukum konsumen atas keterlambatan estimasi pengiriman barang melalui PT. Pos Indonesia
3. Untuk memahami Prosedur penerimaan Kompensasi Ganti rugi akibat keterlambatan estimasi barang pada PT Pos Indonesia

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis.

Diharapkan bahwan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pemikiran bagi perkembangan imu hukum keperdataan khususnya mengenai pemutusan hubungan kerja akibat isu boikot melalui media sosial di dinas ketenagakerjaan kota medan.

2. Secara Praktis.

Penelitian ini merupakan kesempatan yang bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan serta memperluas wahana berpikir secara ilmiah dalam bidang Ilmu Hukum Keperdataan.

#### **1.5 Keaslian Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa berdasarkan informasi dan penelusuran kepustakaan dalam skripsi ataupun jurnal belum ada penelitian yang dilakukan dengan judul ini. Akan tetapi, ditemukan beberapa judul skripsi ataupun jurnal yang berhubungan dengan topik dalam skripsi ini antara lain:

Berdasarkan Pemaparan diatas, Penelitian Penulis Yang Berjudul "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Keterlambatan Estimasi pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia" Memiliki Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya, Dengan Rumusan Masalah Sebagai Berikut:

- a. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Keterlambatan estimasi pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia?
- b. Bagaimana Proses Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia terhadap keterlambatan estimasi barang yang dikirim oleh konsumen?



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tanggung jawab merupakan sebuah keharusan bagi seseorang untuk melakukan apa yang telah diwajibkan kepadanya apabila terjadi sesuatu yang dimana seseorang tersebut dapat dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Menurut kamus hukum, tanggung jawab merupakan suatu kewajiban bagi seseorang.<sup>14</sup>

Tanggung jawab hukum atau liability sering dipertukarkan dengan tanggung jawab secara etimologis. Menurut Black Law Dictionary, istilah tanggung jawab memiliki arti yang luas. Istilah ini didefinisikan sebagai tanggung jawab yang diakui dan dilaksanakan oleh pengadilan sebagai hubungan antara pihak.<sup>15</sup>

*Liability* atau tanggung jawab adalah istilah hukum yang luas yang mengacu pada hampir semua jenis resiko atau tanggung jawab yang pasti, yang bergantung atau dapat meliputi semua jenis hak dan kewajiban yang sebenarnya dan potensial, seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya, atau kondisi yang menimbulkan kewajiban untuk melaksanakan undang-undang segera atau pada masa yang akan datang. Responsibility mencakup seseorang yang dapat dimintai pertanggung jawaban atas suatu kewajiban. hal tersebut termasuk membuat keputusan, keterampilan, kemampuan, dan kecakapan, serta bertanggung jawab atas pelaksanaan hukum. Secara praktis, "liability/tanggung jawab" mengacu pada

---

<sup>14</sup> Andi Hamzah, *Kamus Hukum* Ghalia Indonesia, Bogor hlm 26

<sup>15</sup> Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm 55

pertanggung jawaban hukum, sedangkan "responsibility" mengacu pada pertanggung jawaban politik.<sup>16</sup>

Konsep tanggung jawab hukum terkait dengan konsep kewajiban hukum apabila seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau memikul tanggung jawab hukum berarti bahwa dia bertanggung jawab atas sanksi jika perbuatannya bertentangan dengan perbuatannya. Pertanggungjawaban individu mengacu pada tanggung jawab seseorang atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri; pertanggungjawaban kolektif mengacu pada tanggung jawab seorang individu atas pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain namun, kewajiban hukum dan pertanggungjawaban hukum tidak sama. Dalam kasus di mana perilaku seorang individu yang tidak memenuhi syarat untuk diberlakukan tindakan paksa, seseorang secara hukum harus bertindak atau berperilaku dengan cara tertentu. Tindakan paksa ini mungkin tidak ditujukan kepada "pelaku pelanggaran" yang diwajibkan. Sebaliknya, itu dapat ditujukan kepada individu lain yang terkait dengan individu yang pertama dengan cara yang ditetapkan oleh tatanan hukum. Jika seseorang dihukum atau diberi sanksi, mereka dapat dianggap "bertanggung jawab" atau bertanggung jawab secara hukum atas pelanggaran yang mereka lakukan<sup>17</sup>

### **2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum menurut Hukum Perdata**

Tanggung jawab di bawah hukum perdata adalah tanggung jawab seseorang terhadap tindakan perbuatan melawan hukum. Tindakan perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dari pada kejahatan pidana.

---

<sup>16</sup> Ridwan H.R, *Hukum Administrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta, 2002, hlm 249-250

<sup>17</sup> Hans Kalsen, *Teori Hukum Murni*, Nusamedia, Bandung, 2008, hlm 136

Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup tindakan yang bertentangan dengan hukum Pidana saja tetapi jika tindakan itu bertentangan dengan hukum lain dan bahkan dengan ketentuan hukum yang tidak ditulis dalam ketentuan hukum. Undang-Undang yang menjelaskan perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberi kompensasi kepada pihak yang dirugikan. Tanggung jawab begitu kodrati, artinya telah menjadi bagian dari kehidupan manusia, sehingga setiap manusia harus dibebani dengan tanggung jawab. Jika dia tidak ingin dianggap bertanggung jawab, maka orang lain yang bertanggung jawab. Oleh karena itu, tanggung jawab dapat dilihat dari kedua belah pihak, baik dari pihak yang melakukan maupun dari kepentingan pihak lain.

Tanggung jawab di sini tidak hanya untuk mengirimkan paket pesanan dengan aman ke alamat tujuan atau penerima paket tetapi juga untuk menjaga isi paket kualitas pesanan dalam kondisi yang baik serta untuk memberikan rasa aman bagi pengguna yang telah membeli ke sebuah perusahaan platform penyedia jasa *e-commerce*. Karena jika saja perusahaan atau orang-orang yang bekerja untuknya tidak memikirkan tanggung jawab, perusahaan dapat dengan mudah kehilangan kepercayaan dari para pelanggannya. Jadi untuk menghindari hal ini, tanggung jawab sangat penting dalam menjaga hubungan antara perusahaan dan konsumen perusahaan penyedia jasa pengiriman online. Dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, pengusaha harus bertanggung jawab, yaitu, jika tindakan mereka melanggar hak dan kepentingan pengguna, membahayakan kesehatan pengguna, atau membahayakan kesehatan.

Tanggung jawab terhadap perbuatan melawan hukum boleh disengajakan atau tidak disengajakan atau disebabkan oleh suatu kelalaian. pasal 1366

KUHPerdara, bahwa “setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya”. Tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum ini merupakan tanggung jawab secara langsung. Tanggung jawab pengangkut yaitu para pihak dalam perjanjian transportasi adalah pembawa dan pengirim. Perjanjian Pengangkut bersifat timbal balik, yang berarti bahwa kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban masing-masing pihak untuk mengangkut barang dan atau orang dengan aman ke tujuan mereka. Di sisi lain, sebagai pengirim barang membayar biaya transportasi yang disepakati. Ini kemudian menjadi hak operator. Sedangkan hak pengirim adalah menerima barang yang dikirim secara penuh pengguna yang kurang beruntung karena gunakan produk, tidak perlu terikat oleh perjanjian menuntut kompensasi, tetapi juga dapat mengklaim dengan alasan bahwa pelakunya berusaha untuk mengambil tindakan yang melanggar hukum, dan dasar bagi tanggung jawab pelaku bisnis adalah tanggung jawab berdasarkan kesalahan pemilik bisnis.<sup>18</sup>

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*).

---

<sup>18</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2010

Yaitu, setiap orang bertanggung jawab tidak saja dengan kerugian yang di sebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang di sebabkan kelalaian dan kurangnya kehati-hatiannya.

c) Tanggung jawab mutlak (*strick 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 berakhir, 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>

---

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

Maka dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum, KUHPerduta melahirkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum. 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 Perbuatan melawan hukum dan atas dasar itu ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan Perbuatan melawan hukum, sementara tanggung jawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.<sup>20</sup>

### 2.1.2 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Hukum

Secara prinsip Tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam kajian hukum. Dalam 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 :

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan atau 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*).

---

<sup>20</sup> Moegoni Djodjodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramita Jakarta, 2012

b. 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.

c. 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 sense* 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

---

<sup>21</sup> Inoantius Samsul, *Hukum Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan tanggung jawab mutlak*, (Jakarta , Universitas Indonesia Press, 2014), hlm 59

membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.<sup>22</sup>

## 2.2 Tinjauan Umum Tentang Pengiriman

Pengiriman, dalam konteks bisnis dan logistik, merupakan proses penting yang harus dipahami dengan baik. Menurut para ahli, pengiriman dapat diartikan sebagai proses pengantaran barang atau jasa dari satu tempat ke tempat lain dengan memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi kelancaran dan keamanannya. Menurut William J. Stevenson, seorang ahli manajemen operasi, pengiriman melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian aliran barang atau jasa dari titik asal ke titik tujuan. Hal ini melibatkan berbagai tahapan seperti pemilihan rute terbaik, pemilihan metode pengiriman yang efisien, serta monitoring untuk memastikan barang sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik.

Sementara itu, menurut James R. Stock, seorang ahli logistik, pengiriman juga melibatkan manajemen rantai pasokan yang efektif. Hal ini mencakup koordinasi antara berbagai pihak seperti produsen, distributor, dan retailer untuk memastikan barang sampai ke tangan konsumen akhir dengan efisien dan tepat waktu. Secara umum, pengiriman merupakan bagian integral dari kegiatan bisnis yang harus dikelola dengan baik. Dengan memahami konsep pengiriman menurut para ahli, diharapkan dapat membantu meningkatkan kinerja perusahaan dalam menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Dapot Hamonangan Saragih, "Tanggung Jawab Hukum Jasa Expedisi" Medan 2023 hlm 31

<sup>23</sup> <https://redasamudera.id/definisi-pengiriman-menurut-para-ahli/> diakses pada tanggal 30 januari 2025, pukul 08.27 Wib

Definisi pengiriman adalah kegiatan mendistribusikan produk barang dan jasa produsen kepada konsumen. Pengiriman merupakan kegiatan pemasaran untuk memudahkan proses penyampaian produk dari produsen kepada konsumen. Manfaat pengiriman yaitu memindahkan kepemilikan suatu barang atau jasa. Kegiatan pengiriman menciptakan arus saluran pemasaran atau arus saluran pengiriman. Lembaga Logistik Indonesia mengemukakan bahwa pengiriman produk adalah mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ke tempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya. Sebelum melakukan pengiriman, aktivitas yang dilakukan setelah barang disiapkan adalah pengepakan (*packing*) dan pemilahan (*sortation*).

Berdasarkan definisi para ahli diatas dapat dikatakan bahwa distribusi dan pengiriman adalah memindahkan barang dari produsen ke konsumen yang menghasilkan nilai tambah, pengiriman fisik barang disesuaikan dengan dokumen pemesanannya serta kondisi yang sesuai untuk menangani barangnya. Pengiriman barang harus memenuhi seluruh yang dipersyaratkan oleh pelanggan. Persyaratan barang dapat dikategorikan kedalam spesifikasi barang, jumlah, cara pengemasan, pengangkutan, ketepatan waktu, dan kebenaran alamat pengiriman serta metode pengangkutan, termasuk saat bongkar muat barang. Sebelum dilakukan pengiriman, maka secara teliti dan tepat waktu seluruh barang yang sesuai dengan pesanan pelanggan sudah berada di area pengiriman barang. Persiapan pengiriman meliputi pengecekan barang sesuai dengan pesanan (*delivery order*); pengemasan untuk perlindungan atau kemudahan dalam pemindahan dan memastikan apakah sudah cukup layak dan aman dalam perjalanan ke tempat tujuan. Selanjutnya

membuat delivery order dan surat jalan yang dilengkapi dengan surat muat barang pada moda transportasi yang diperlukan.<sup>24</sup>

### 2.2.1 Tinjauan Umum Tentang Keterlambatan Estimasi

Pengertian keterlambatan menurut Casey adalah salah satu masalah kinerja yang paling persisten dan salah satu yang paling sulit diubah. Pengertian keterlambatan menurut Ervianto adalah sebagai waktu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan mengikuti menjadi tertunda atau tidak diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan. Sesuai kesimpulan dari keterlambatan, penulis menyimpulkan bahwa keterlambatan adalah kerugian waktu, materi, modal dan berdampak beberapa kegiatan mengikuti menjadi tertunda dan tidak berjalan sesuai yang diharapkan tindakan dalam proses atau cara pada suatu usaha terhadap sesuatu hal mencapai tujuan yang sudah ditetapkan agar hasil dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin dengan alat tersedia.<sup>25</sup>

Penyebab faktor-faktor keterlambatan :

#### 1). Faktor internal

Faktor internal adalah yang menjelaskan tentang pembahasan permasalahan inti pokok suatu kegiatan atau mengenai sumber-sumber permasalahan dari inti dalam suatu kegiatan. Faktor internal penyebab keterlambatan ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a). Kesalahan teknis pekerjaan
- b). Gangguan fungsi struktural pekerjaan

---

<sup>24</sup> *Ibid*

<sup>25</sup> <https://repository.pip-semarang.ac.id/761/6/14-BAB%20II.pdf> diakses pada tanggal 30 Januari 2025, pukul 09.15 Wib

c). Tuntutan biaya fungsional pekerjaan

2). Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah yang menjelaskan tentang pembahasan dari luar suatu kegiatan permasalahan atau gejala alam yang tidak bisa diprediksikan atau rencanakan oleh suatu sistem permasalahan. Faktor eksternal penyebab keterlambatan ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a). Banjir
- b). Gempa bumi
- c). Gunung meletus
- d). Tornado
- e). Tsunami

3). Faktor Persediaan

Faktor persediaan adalah suatu suku cadang atau stok bahan yang digunakan untuk memudahkan produksi atau untuk memberi kenyamanan pada konsumen yang meliputi bahan baku (*raw material*), barang dalam proses (*in-process goods*), dan barang jadi (*finished goods*). Faktor persediaan penyebab keterlambatan ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a). Waktu
- b). Ketidakpastian Waktu Datang
- c). Ketidakpastian Penggunaan Fungsi
- d). Ekonomis

## 2.2.2 Pengertian Jasa Layanan Ekspedisi

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>26</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>26</sup> Gusriani Rahayu, "Tanggung Jawab Pihak Layanan Ekspedisi Dalam Perjanjian Pengiriman Barang, *Skripsi Hukum*."

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 menangani pengiriman barang atau paket.<sup>27</sup>

### 2.3 Gambaran Umum Tentang PT. POS INDONESIA

PT. Pos Indonesia adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik dan transaksi keuangan. Nama PT Pos Indonesia sendiri baru secara resmi digunakan pada tahun 1995, setelah sebelumnya sempat mengalami beberapa kali perubahan nama. PT. Pos Indonesia adalah salah satu BUMN tertua yang ada di Indonesia dan keberadaannya telah ada sejak zaman Hindia Belanda. Awal pendiriannya adalah untuk memudahkan pengiriman surat, terutama dalam kegiatan perdagangan. Pasang surut mewarnai perjalanan panjang PT. Pos Indonesia hingga kini menjadi salah satu BUMN besar yang dikenal banyak orang.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> *Ibid*

<sup>28</sup> Woro Anjar Verianty, "PT. POS Indonesia, Kenali Profil, Sejarah Serta Produk dan Layanannya", melalui <https://www.liputan6.com/hot/read/5140499/ptposindonesiakenaliprofilsejarah-serta-produk-dan-layanannya?page=2>, diakses pada hari Senin, 05 Mei 2025, pukul 18.07 WIB.

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantorkantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan. Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan insfrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 4.800 Kantor pos, serta dilengkapi electronic mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.<sup>29</sup>

#### 1. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)

---

<sup>29</sup> Sejarah PosIND, melalui <https://www.posindonesia.co.id/id/pages/sejarah-posind> , diakses pada hari Senin, 05 Mei 2025, pukul 18.16 WIB.

Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero) telah ditetapkan oleh Direksi sesuai Keputusan No. 141/DIRUT/1218 tanggal 28 Desember 2018. Visi PT Pos Indonesia:

a. Menjadi pilihan utama layanan logistik dan jasa keuangan Misi PT.

Pos Indonesia:

- b. Memberikan solusi layanan logistik e-commerce yang kompetitif
- c. Menjalankan fungsi designated operator secara profesional dan kompetitif.
- d. Memberikan solusi jasa layanan keuangan terintegrasi yang kompetitif dalam rangka mendukung financial inclusion berbasis digital.
- e. Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentikasi digital yang kompetitif. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik
- f. Mengandung arti bahwa bisnis perusahaan adalah membantu mensukseskan misi pelanggan kita. Contoh, pelanggan akan menikahkan anaknya. Ia mengirim undangan ke teman - temannya dan mengirim melalui pos. Ia memiliki misi agar undangan itu diterima pada waktu yang tepat dan utuh. Ketika perusahaan bisa menyampaikan undangan itu dengan sebaik-baiknya, maka bisa dikatakan bahwa kita sudah ikut membantu mensukseskan misi pelanggan.
- g. Mengandung arti bahwa bisnis perusahaan adalah membantu mensukseskan misi pelanggan kita. Contoh, pelanggan akan

menikahkan anaknya. Ia mengirim undangan ke teman - temannya dan mengirim melalui pos. Ia memiliki misi agar undangan itu diterima pada waktu yang tepat dan utuh. Ketika perusahaan bisa menyampaikan undangan itu dengan sebaik-baiknya, maka bisa dikatakan bahwa kita sudah ikut membantu menyukseskan misi pelanggan.<sup>30</sup>

## 2. Produk dan Jasa

Berdasarkan Anggaran Dasar PT. Pos Indonesia (Persero) yang tercantum dalam Akta Notaris Sutjipto, SH nomor 117 tanggal 20 Juni 1995 yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Akta Notaris Nomor 2 Tanggal 3 Juli 2018 dibuat dan disampaikan oleh Aryanti, S.H., M.Kn. Notaris di Jakarta, perusahaan bertujuan untuk menyelenggarakan usaha pelayanan jasa pos dan giro bagi masyarakat baik di dalam maupun di luar wilayah Indonesia. PT. Pos Indonesia (Persero) senantiasa bertekad untuk terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sehingga mampu turut serta memajukan perekonomian nasional melalui paduan layanan yang diberikan hingga ke seluruh pelosok negeri Hingga saat ini, PT. Pos Indonesia (Persero) melaksanakan kegiatan pos dengan bertumpu kepada tiga bisnis inti yaitu layanan pengiriman surat dan paket, logistik, jasa keuangan, serta bisnis tambahan yaitu bisnis teknologi informasi dan bisnis ritel dan properti.

---

<sup>30</sup>PT. Pos Indonesia, melalui <https://silapakprestasidpmpstsp.purwakartakab.go.id/profile/pt-pos-indonesia>, diakses pada hari Senin, 05 Mei 2025, pukul 18.33 WIB.

### 3. Surat dan Paket

Layanan ini meliputi pengiriman surat dan paket ke area dalam negeri dan internasional. Secara spesifik, layanan surat dan paket adalah sebagai berikut:

1. Layanan surat dan paket dalam negeri Layanan pengiriman surat dalam negeri mencakup pengiriman surat dengan berat maksimum 2 kg dan tujuan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia. Layanan pengiriman paket dalam negeri mencakup pengiriman dengan berat > 2 kg – tidak terbatas (unlimited).
2. Pos Express merupakan layanan premium milik PT. Pos Indonesia (Persero) untuk pengi-riman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online.
3. Surat Pos Biasa (Standar) Layanan pengiriman dokumen, surat, dan kartu pos untuk semua lapisan masyarakat menggunakan prangko sesuai dengan tarif yang berlaku untuk wilayah tertentu. Kemudahan akses dan jangkauan pelayanan. Surat Pos Biasa dapat dikirim melalui loket Kantorpos mana saja.
4. Paket Pos Biasa, adalah layanan pengiriman paket dengan tarif paling ekonomis. Pengiriman barang melalui Paket pos Biasa menjangkau seluruh pelosok Indonesia.
5. Pos Kilat Khusus merupakan layanan milik Pos Indonesia untuk pengiriman aman dan cepat dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah

Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online.

6. Pos AdMail adalah unit bisnis yang dihadirkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) untuk memberikan dukungan nyata bagi business-customer. Kehadiran unit khusus ini, selain sebagai jawaban atas tantangan bisnis yang dihadapi, sekaligus memberikan solusi terintegrasi bagi para pelanggan korporat.

#### 4. Jasa Keuangan

Melalui jaringan yang luas dan tersebar hingga ke pelosok negeri, layanan jasa keuangan PT. Pos Indonesia (Persero) dapat menciptakan financial inclusion bagi unbanked population di Indonesia. Program financial inclusion ini ditujukan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan layanan jasa keuangan. Peningkatan akses masyarakat kepada layanan jasa keuangan tersebut memerlukan koordinasi lintas sektoral yang melibatkan otoritas perbankan, jasa keuangan non bank, dan instansi lainnya.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### 3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

##### 3.1.1. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian akan dilaksanakan sekitar bulan Desember 2024 setelah dilakukan seminar proposal dan perbaikan *Outline*.

No	Kegiatan	Bulan																Keterangan								
		Mei 2024				September 2024				Oktober 2024- Desember 2024				Mei Juni 2025					Juli 2025							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4				
1.	Pengajuan Judul	■	■	■	■																					
2.	Seminar Proposal							■	■																	
3.	Penelitian											■	■													
4.	Penulisan dan Bimbingan Skripsi													■	■	■	■									
5.	Seminar Hasil																	■	■	■	■					
6.	Sidang Meja Hijau																					■	■	■	■	

##### 3.1.2. Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian ini yang dilakukan di Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Utama Medan, yang beralamat di Jl. Bukit Barisan No.5, Kesawan, Kec. Medan Barat., Kota Medan, Sumatera Utara 20231.

## 3.2. Metodologi Penelitian

### 3.2.1 Jenis penelitian

Adapun jenis penelitian hukum adalah yuridis normatif yaitu penelitian yang menemukan kebenaran koherensi, yaitu adakah aturan hukum sesuai norma dan adakah norma yang berupa perintah atau larangan itu sesuai dengan prinsip hukum, serta apakah tindakan seseorang sesuai dengan norma hukum atau prinsip hukum.<sup>31</sup>

Sifat penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna perspektif responen lebih ditonjolkan dan makna penelitian kualitatif. Landasan teori sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai lapangan.

### 3.2.2 Jenis Data

Ada tiga macam jenis data pada umumnya yang akan di jelaskan di bawah ini, penulis lebih memfokuskan pada data sekunder dalam melakukan analisis ini:

- a. 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.

---

<sup>31</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 47

6. Peraturan Pemerintah No.15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos.
  7. Ketentuan Direktur pos Indonesia No. KD.128/DIRRATKET/0616 Tentang jaminan Ganti Kerugian Paket Pos Dalam Negeri.
- b. Bahan Hukum Sekunder, ialah bahan hukum sah yang memiliki kemampuan menopang penjabaran dari bahan hukum primer. Tercatat sebagai *hard copy* proposisi ini, bahan baku hukum sekunder yakni buku terkait pengaturan, hasil-hasil penelitian serta karya ahli hukum, majalah regulasi, dan sebagainya.
- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang mampu memerintahkan atau menjelaskan dokumen hukum primer dan sekunder. Kamus, ensiklopedia, dan sumber-sumber terkait hukum tersier lainnya digunakan dalam penelitian skripsi ini.

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk baiknya suatu karya ilmiah seharusnya didukung oleh data-data, demikian juga dengan penulisan skripsi ini penulis berusaha untuk memperoleh data-data mau pun bahan-bahan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini setidak-tidaknya dapat lebih dekat kepada golongan karya ilmiah yang baik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian ini adalah:

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*). Yaitu bahan-bahan kepustakaan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang dikemukakan, hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap.

2. Penelitian lapangan (*Field Research*) Penulis langsung melakukan penelitian lapangan yang dilakukan dengan cara mewawancarai kepada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dengan mengangkat judul mengenai “Tinjauan Hukum terhadap pemutusan hubungan kerja akibat isu boikot melalui media sosial”.

### 3.2.4 Analisis Data

Penelitian ini analisis data yang dilakukan secara kualitatif yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitis, kompleks dan rinci.<sup>32</sup> Data kualitatif yang diperoleh secara sistematis dan kemudian substansinya dianalisis untuk memperoleh jawaban tentang pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini secara kualitatif untuk mendapatkan jawaban yang pasti dan hasil yang akurat. Sedangkan data-data berupa teori yang diperoleh dikelompokkan sesuai dengan sub bab pembahasan, selanjutnya dianalisis secara kualitatif sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang pokok permasalahan.

Selanjutnya data yang disusun di Analisa secara deskriptif analisis sehingga dapat diperoleh gambaran secara menyeluruh terhadap fakta dalam “Dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan dengan metode induktif sebagai jawaban dari permasalahan yang dirumuskan.

---

<sup>32</sup> Syamsul Arifin, *Op Cit*, hal.66

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia Cabang Utama Medan terhadap konsumen atas keterlambatan dalam pengiriman barang dilakukan berdasarkan prinsip perlindungan konsumen dalam tanggung jawab atas kelalaian dengan persyaratan hubungan kontrak yang sesuai dengan Pasal 28 Undang-Undang Pos disebutkan bahwa Didalam Pasal 28 Undang-Undang Pos dan KUH Perdata pada Pasal 1244, Pasal 1245 dan Pasal 1246 KUHPerdata. Adapun bentuk tanggung jawab yang diberikan adalah ganti rugi secara materill, yakni mengganti 10 kali lipat ongkis kirim konsumen saja apabila barang yang dikirim mengalami keterlambatan pengiriman untuk dalam kota, sedangkan untuk ketentuan ganti rugi paket Pos Internasional, biaya ganti rugi keterlambatan adalah 50% dari ongkos kirim, rusak sebagian adalah harga barang yang rusak saja dan hilang adalah dibayar penuh beserta dengan ongkos kirimnya namun apabila barang yang hilang tersebut ditemukan kembali maka barang tersebut tidak dikembalikan. Namun, bentuk tanggung jawab ini dinilai lemah karena PT. Pos Indonesia hanya mengganti rugi dalam bentuk materill saja. Kerugian immaterill seperti barang atau paket yang dikirim untuk momen hari ulang tahun, *anniversary*, makanan yang bisa basi atau kadaluarsa dan lain sejenisnya tidak dapat diganti.
2. Faktor yang menyebabkan terjadinya wanprestasi dalam pengiriman barang di

PT. Pos Indonesia terjadi karena beberapa faktor. Faktor utamanya terjadi karena periode-periode tertentu, seperti idul fitri, idul adha, natal dan tahun baru karena terjadi lonjakan dan peningkatan barang yang masuk. Kedua dari segi cuaca, seperti hujan deras sehingga kurir tidak bisa mengantar paket sesuai dengan estimasi waktu karena takut barang rusak dan basah. Ketiga dari faktor logistik yaitu gudang tempat penyimpanan barang yang akan disortir untuk dikirim penuh sehingga pengiriman menjadi terlambat. Namun untuk kasus-kasus seperti ini, jarang mengajukan komplain jika barang tidak mengalami kerusakan atau hilang.

3. Upaya dan solusi yang dapat ditempuh oleh konsumen atas keterlambatan dalam pengiriman barang melalui PT. Pos Indonesia adalah dengan konsumen dapat mengajukan klaim dengan cara pemohon diminta mengisi formulir pengaduan, identitas kiriman serta nama dan tanggal pengiriman di *customer service*, kemudian petugas akan mencatat data-data yang masuk ke buku yang kemudian akan di masukan ke entri data pengaduan yang meliputi nomor resi, tanggal pengiriman, jenis produk jasa, negara tujuan, jenis pengaduan dan data dari pengadu yang bersangkutan dan memberitahukan informasi mengenai status barang kiriman tersebut dalam jangkang waktu minimal 7 (tujuh) hari atau maksimal 14 (empat belas) hari terhitung sejak dilakukan pengaduan.

## 5.2 SARAN

Adapun saran yang diberikan kepada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Utama Medan adalah sebagai bentuk masukan demi kemajuan PT. Pos Indonesia cabang Utama Medan, antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengurangi kasus wanprestasi di PT. Pos Indonesia cabang Utama Medan sebagai jasa pengangkutan barang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara lebih memperhatikan dan mengutamakan aspek keselamatan barang/paket serta keakuratan waktu pengiriman agar tidak terjadi keterlambatan yang sampai menimbulkan kerugian baik materil maupun immateril. Kemudian, PT. Pos Indonesia juga dapat menambah segala bentuk yang berhubungan dengan pengiriman barang, mulai dari gudang, karyawan (bagian sortir barang/kurir dan lain sebagainya) tambahan untuk dihari hari besar, agar pengiriman barang dapat berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan. PT. Pos Indonesia juga dapat menambah armada mobil untuk kurir pengantaran agar halangan cuaca seperti hujan dapat diatasi.
2. PT. Pos Indonesia cabang Utama Medan dapat melakukan pemantauan lebih detail dan rinci terhadap paket yang sudah di drop atau sampai di cabang agar tahu bagaimana informasi terbaru dari pengiriman barang. PT. Pos Indonesia juga sebaiknya meningkatkan penawaran asuransi ganti rugi dan menjelaskan lebih detail lagi kepada konsumen agar konsumen dapat mengetahui informasi dan sistem pengiriman paket di PT. Pos Indonesia.
3. PT. POS INDONESIA terkhususnya Cabang Utama Medan melakukan survei kepada konsumen yang memakai jasa pengiriman barang melalui PT. POS INDONESIA untuk mengetahui masalah-masalah yang terjadi selama masa proses pengiriman berlangsung serta keterlambatan yang dialami oleh

para Konsumen Kemudian PT. Pos Indonesia juga dapat meninjau ke jasa pengiriman barang lain tentang bagaimana bentuk ganti rugi yang mereka lakukan pada paket yang mengalami keterlambatan pengiriman barang agar dapat menjadi pertimbangan bagi PT. Pos Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa layanan pengiriman dan pengantaran barang.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Abdulkadir Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, 2019
- Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Bandung : Citra Aditya Bakti  
2013, hlm 1
- Amiruddin, Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum. PT. Rajawali  
Pers. Jakarta 2019
- Andi Hamzah, Kamus Hukum Ghalia Indonesia, Bogor hlm 26
- Andika Wijaya, Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online, Cet-1, Sinar  
Grafika, Jakarta, 2016, hlm 169
- Bambang Sunggono, Metodologi Penelitian Hukum, PT. Raja Grafindo Persada,  
Jakarta 2018
- Dapot Hamonangan Saragih, “Tanggung Jawab Hukum Jasa Expedisi” Medan  
2023 hlm 31
- Hans Kalsen, Teori Hukum Murni, Nusamedia, Bandung, 2008, hlm 136
- Inoantius Samsul, Hukum Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan  
tanggung jawab mutlak, Universitas Indonesia Press, Jakarta 2014, hlm 59
- Janus Sidabalok dan Ratna DE Sirait, Hukum perdata menurut KUH Perdata dan  
Perkembangannya didalam Perundang-undangan di Indonesia, (Medan:  
USU Press)2019, hlm 251
- M.Sadar, Moh. Taufik, Habloel, Mawadi, Hukum Perlindungan Konsumen di  
Indonesia (Jakarta, Academia, 2013 ), hlm 55
- Moegoni Djodjodirjo, Perbuatan Melawan Hukum, Pradnya Paramita Jakarta,  
2012

Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Jakarta: Kencana, 2017, hal. 47

Ridwan H.R, Hukum Administrasi Negara, UII Press, Yogyakarta, 2002,  
hlm 249-250

Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia (Jakarta, 1987),  
hal. 15

Soekidjo Notoatmojo, Etika dan Hukum Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta, 2010,  
hlm 55

Wiryo Prodjodikoro, Asas-Asas Hukum Perjanjian, (Bandung Mandar Maju  
2009) hlm 9

Zainal Asikin. Hukum Dagang. Kencana, Jakarta 2021. hal 166.

## **B. JURNAL**

Abdul Salam, Sumarni. "Strategi Diferentiasi Pada Perusahaan Jasa Pengiriman  
Barang (Studi Deskriptif Pada J&T Express Cabang Sumbawa). Jurnal  
Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol.6. No.1. 2021.

Charles M.H., Nur Tri R.A., Dani L.S. Analisis Penyebab Keterlambatan  
Pengiriman Barang pada Pos Express Menggunakan Metode Six  
Sigma,2024, Jurnal Logistik, Vol. 16, No.1, E-ISSN: 2745-9624, hal 46-  
47.

Edi Yanto, " Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap  
Pengiriman Barang Konsumen ". Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum.  
Vol.10. No.1. 2019.

Fida Amira "Tanggung Jawab Pengiriman Jasa Expedisi Atas kehilangan dan  
Atau kerusakan barang berdasar Undang-undang 38 Tahun 2009 Tentang  
Pos "*Privat Law*, Vol. IV. No. 1 (Januari 2019), hlm 121.

- Habib Hamed, Fatahillah, Tri Widya Kurniasari. “Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Keterlambatan Pengiriman Barang”. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum (JIM FH). Vol.4. No.1. 2021.
- ilis, N.S., Indra K.H. (2019). Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Terhadap Pengiriman Barang Ke Luar Negeri. Jurnal Ilmiah Mahasiswa: Bidang Hukum Keperdataan, Vol.3 No.2, ISSN: 2597-6093, hal 375-376.
- Kusaimah. Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang, Jurnal Adil, Vol. 3 No.1, E-ISSN: 2747-2965, 2021.
- M. Farhan Subang. (2024). Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang hilang Atau Mengalami Kerusakan Pada Barang Menurut UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 Di Kota Atambua, Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum Dan Politik, Vol. 2 No. 3, E-ISSN: 2988-1668, hal 354.
- Nadia Andina Putri, A.A.A.: Ariyani, Nyoman Mas. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang.”Kerta semaya : journal ilmu hukum 5,no 2 : hlm 2
- Syaidah, ”Presepsi Masyarakat atas Pemanfaatan TIK pada Layanan Pos di Kantor Pos Cianjur” Jurnal Penelitian Pos dan Informatika-BPPKI, Volume IV, No. 2/2004, hal. 138

### **C. PERUNDANG – UNDANGAN**

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4  
ayat4

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHAper)

Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang  
No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos

### **D. INTERNET**

Deni Indriyani, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat kelalaian Pengiriman Barang Oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pemeriksa (KPRK) Padang" (Skripsi Sarjana, Fak. Hukum Univ. BungHatta, Padang, 2016).

Gusriani Rahayu, "Tanggung Jawab Pihak Layanan Ekspedisi Dalam Perjanjian Pengiriman Barang, Skripsi Hukum.

<https://goo.gl/maps/gz19wthpxbsTjXpo8> Contoh Ulasan kepada PT. Pos Indonesia Kota Medan Pusat diunduh pada tanggal 29 januari 2025. Pukul 12.35 WIB

<https://redasamudera.id/definisi-pengiriman-menurut-para-ahli/> diakses pada tanggal 30 Januari 2025, pukul 08.27 Wib

<https://repository.pip-semarang.ac.id/761/6/14-BAB%20II..pdf> diakses pada tanggal 30 Januari 2025, pukul 09.15 Wib

<https://silapakprestasidpmpptsp.purwakartakab.go.id/profile/pt-pos-indonesia>,

diakses pada hari Senin, 05 Mei 2025, pukul 18.33 WIB.

Sejarah PosIND, melalui <https://www.posindonesia.co.id/id/pages/sejarah-posind>,

diakses pada hari Senin, 05 Mei 2025, pukul 18.16 WIB.

Woro Anjar Verianty, “PT. POS Indonesia, Kenali Profil, Sejarah Serta Produk

layanannya”, melalui <https://www.liputan6.com/hot/read/5140499/ptposindonesia-kenaliprofilsejarah-serta-produk-dan-layanannya?page=2>,

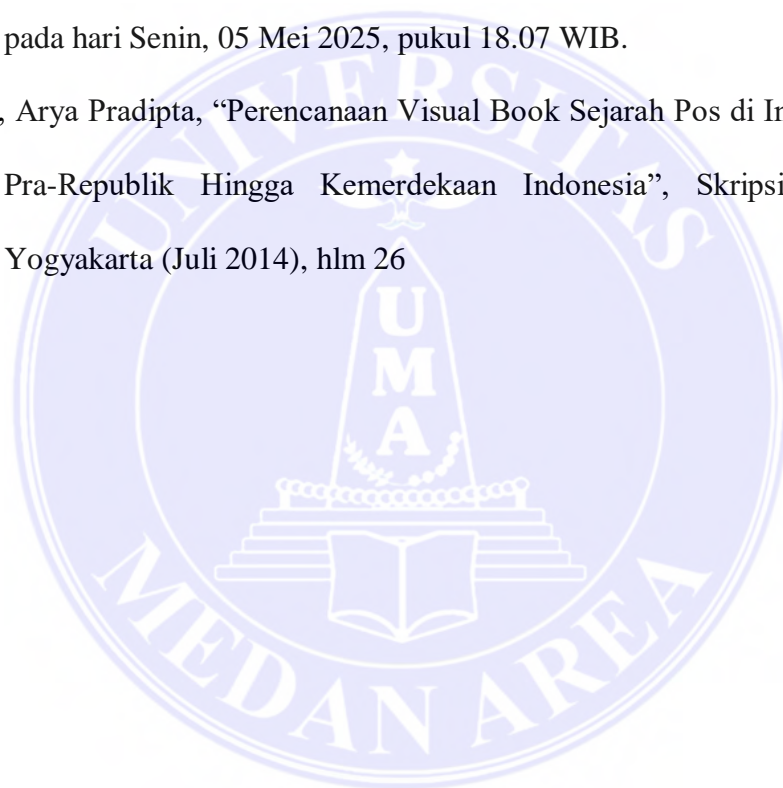
diakses

pada hari Senin, 05 Mei 2025, pukul 18.07 WIB.

Yuniar, Arya Pradipta, “Perencanaan Visual Book Sejarah Pos di Indonesia Masa

Pra-Republik Hingga Kemerdekaan Indonesia”, Skripsi Thesis, ISI

Yogyakarta (Juli 2014), hlm 26



## LAMPIRAN

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



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kalam 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) 8225802 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : 226/FH/01.10/II/2025  
Lampiran : ---  
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

11 Februari 2025

Kepada Yth :  
Pimpinan PT Pos Indonesia Kota Medan

di-

Tempat

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

Nama : Michael Ronaldy Sitohang  
N I M : 208400203  
Fakultas : Hukum  
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di PT Pos Indonesia Kota Medan, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul "*Perlindungan Hukum Konsumen Atas keterlambatan estimasi pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Kota Medan*".

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.

Dekan  
  
Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH  
FAKULTAS HUKUM

## B. Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian atau Riset



### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 76/ Ritel-KCUMDN/0305

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risang Catur Atmojo  
Nippos : 976387657  
Tempat Bekerja : PT Pos Indonesia ( Persero ) KCU Medan  
Jalan Bukit Barisan No 5 Medan 20111

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Michael Ronaldy Sitohang  
NPM : 208400203  
Prodi : Ilmu Hukum  
Perguruan Tinggi Universitas Medan Area

Bahwa mahasiswa Prodi Ilmu Hukum Universitas Medan Area tersebut, telah melaksanakan penelitian di kantor PT. Pos Indonesia Medan 20231, dengan judul skripsi " Perlindungan Hukum Konsumen Atas Keterlambatan Estimasi Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia ( Persero ) KCU Medan ".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya. Atas perhatian diucapkan terima kasih.

Medan, 21 Maret 2025

Asman Pelayanan Outlet



Risang Catur Atmojo  
Nippos : 976387657

**PT POS INDONESIA (PERSERO)**  
Kantor Cabang Utama Medan 20000  
Jl. Pos No. 1 Medan 20111  
Telp : 061-4568940  
Fax : 061-4515633  
Website : www.posindonesia.co.id