

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA  
JASA PT. POS INDONESIA (PERSERO)  
CABANG NEMLEA AMBON**



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum**

**Oleh**

**ROSIYANTI. SOAMOLE**

**450060036**

**FAKULTAS HUKUM/ILMU-ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS 45 MAKASSAR**

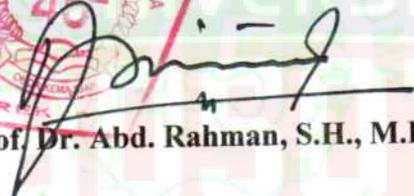
**2011**

## HALAMAN PENERIMAAN DAN PENGESAHAN

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu-ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas "45" Makassar, Bagian Hukum Perdata dan berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas "45" Nomor A.263/FH/U-45/XI/2011 tanggal 22 November 2011 tentang Panitia Ujian Skripsi, maka pada hari ini, Jumat, 24 November 2011, skripsi ini diterima dan disahkan setelah dipertahankan oleh **ROSIYANTI SOAMOLE** Nomor Stambuk **4507060036** dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri atas:

### Pengawas Umum

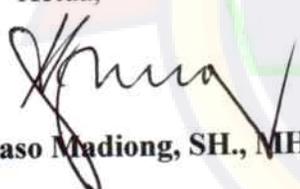
Rektor Universitas 45 Makassar



Prof. Dr. Abd. Rahman, S.H., M.H.

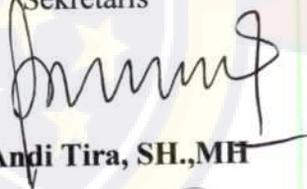
### Panitia Ujian

Ketua,



Dr. Baso Madiung, SH., MH.

Sekretaris



Andi Tira, SH., MH

### Tim Penguji

Ketua : Hj. Kamsilaniah, SH, MH

Anggota : 1. Andi Tira, SH, MH

2. Almusawir, SH, MH

3. Abd. Haris Hamid, SH, MH



(.....)

(.....)

(.....)

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

ulan penelitian dan Penulisan Hukum Mahasiswa :

Nama Mahasiswa : ROSIYANTI SOAMOLE  
Nomor Stambuk : 4507060036  
Program Studi : Ilmu – Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum Perdata  
Nomor Pendaftar Judul : 18/Pdt/FH/u-45/VIII/2011  
Tanggal Penbdaftaran Judul : 10 Agustus 2011  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen  
Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia (Persero)  
cabang Namlea Ambon

telah diperiksa dan diperbaiki untuk dimajukan dalam ujian skripsi mahasiswa program  
trata satu (S1)

Makassar, Oktober 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

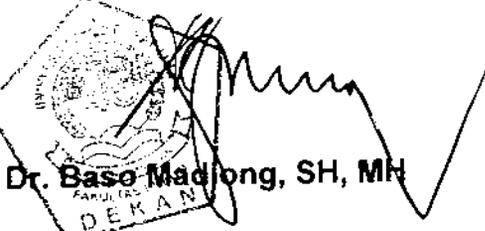
  
Hj. Kamsilaniah SH, MH

  
Abd. Haris Hamid, SH, MH

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu-Ilmu Hukum

Dekan Fakultas Hukum

  
Dr. Baso Madjong, SH, MH



## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Pimpinan Fakultas Hukum Universitas 45 Makassar memberikan persetujuan

kepada:

Nama : ROSIYANTI SOAMOLE  
Nomor Stambuk : 45 07 060 036  
Program Studi : Ilmu-Ilmu Hukum  
Minat : Hukum Perdata  
No. Pendaftaran Judul : 18/Pd/FH/U-45/VIII/2011  
Tgl. Persetujuan Ujian :  
Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG NAMLEA AMBON**

Telah disetujui oleh Dekan/Ketua Program Studi Ilmu-Ilmu Hukum untuk dimajukan dalam ujian skripsi mahasiswa Program Strata Satu (S-1)

Makassar, 14 NOV. 2011

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu-ilmu Hukum

Dekan Fakultas Hukum

  
Dr. Baso Madfong, SH., MH.  
DEKAN

## KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadiran Allah S.W.T, karena atas segala rahmat dan ayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG NAMLEA AMBON"**.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini atas bantuan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Abd. Soamole, dan ibunda Muhani Rumalutur yang telah melahirkan, membesarkan, mendoakan, menjaga, merawat, dengan cinta dan kasih yang tak ternilai harganya.
2. Kakek tercinta Abd. Rahman Rumalutur yang selalu senantiasa mendoakan serta memberikan cinta dan kasih yang tak ternilai.
3. Prof. Dr. Abd. Rahman. SH.,MH. selaku rektor Universitas 45 Makassar
4. Dr. Baso Madiung SH.,MH selaku dekan Fakultas Hukum Universitas 45 Makassar.
5. Hj. Kamsilaniah. SH.,MH. dan Abd. Haris Hamid. SH.,MH. sebagai pembimbing I dan II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh staf dan dosen pengajar Fakultas Hukum Universitas 45 Makassar yang telah mendidik dan mengarahkan penulis selama menjalani pendidikan.

7. Adik-adik tercinta Irma, Erna, Nyong, Dian, Suci, dan Raja. Om Belinda yang selalu memberikan sumbangsi, serta cinta serta kasih selama ini.

B. Sahabat tercinta: Esha, Erna, Selly, Kalsum, Prabu, Sandi, Nunung, Dita, Ridha, Nia, Kina, Dechi, ijai, Tante kina, wiwi, muzhar, Ari, Edo, Adam, Anjus, dan semua angkatan 2007 Fakultas Hukum Universitas 45<sup>n</sup> Makassar yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas bantuan yang diberikan kiranya penulis tidak dapat membalasnya . hanya bidadanya lah penulis menyerahkan segalanya dan Insya Allah semua ini mendapat pahaan yang setimpal dari Allah SWT.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar penyusunan karya tulis ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis dan semua orang. AMIN...!!!

Makassar, Desember 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penulisan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.4 Metode Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Beberapa Pengertian .....	9
a. Pengertian Konsumen .....	9
b. Pengertian Barang dan Jasa .....	12
c. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	14
2.2 Dasar Hukum perlindungan Konsumen.....	16
2.3 Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	22
2.4 Penggunaan Jasa PT. Pos Indonesia dalam Pengiriman.....	25

2.5	Hak dan kewajiban Konsumen Pengguna Jasa PT.Pos Indonesia (Persero).....	27
2.6	Hak Dan Kewajiban PT. Pos Indonesia.....	31

**BAB 3 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN ..... 34**

3.1	Gambaran Umum PT Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon.....	34
3.2	Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa PT Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon yang Dirugikan karena Surat Pos atau Paket Pos Terlambat, Rusak, atau Hilang.....	35
3.3	Bentuk Penyelesaian Sengketa yang Timbul dalam Hubungan Antara PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon dengan Konsumen Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Namlea Ambon.....	47

**BAB 4 PENUTUP.....60**

4.1	Kesimpulan .....	60
4.2	Saran.....	61

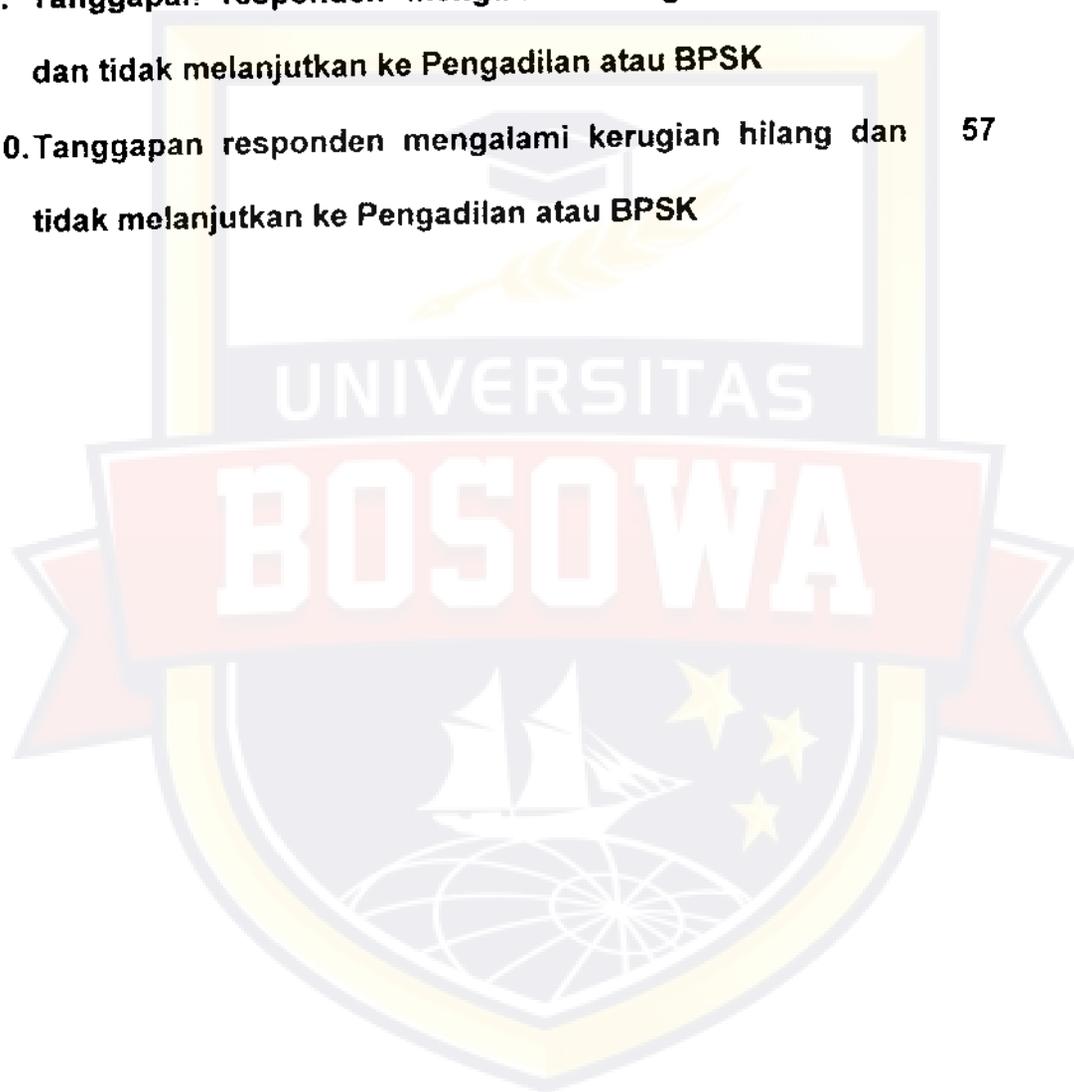
**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tanggapan responden mengenai kerugian yang dialami akibat paket Pos yang rusak, hilang, dan terlambat.	39
2. Tanggapan responden terhadap tingkat pelayanan surat atau paket Pos yang terlambat pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon.	40
3. Tanggapan responden terhadap tingkat pelayanan surat atau paket Pos yang Rusak pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon.	41
4. Tanggapan responden terhadap tingkat pelayanan surat atau paket Pos yang Hilang pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon.	43
5. Tanggapan responden akibat surat pos atau paket Pos yang terlambat, rusak, hilang, dan terlambat.	44
6. Tanggapan responden mengenai badan penyelesaian sengketa konsumen.	53
7. Tanggapan responden mengenai tempat responden melaporkan apabila terjadi kerugian berupa paket yang terlambat, rusak, atau hilang.	54

8. Tanggapan responden mengalami kerugian terlambat dan tidak melanjutkan ke Pengadilan atau BPSK 55
9. Tanggapan responden mengalami kerugian kerusakan dan tidak melanjutkan ke Pengadilan atau BPSK 56
10. Tanggapan responden mengalami kerugian hilang dan tidak melanjutkan ke Pengadilan atau BPSK 57



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi disegala bidang yang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Hal tersebut diiringi pula oleh tingginya tingkat mobilitas penduduk, lalu lintas uang dan barang dalam arus perdagangan serta semakin pesatnya pertarungan bisnis. Disisi lain beban tugas pemerintah semakin berat karena semakin tingginya tuntutan peningkatan kesejahteraan rakyat.

Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Berdasarkan kenyataan tersebut banyak bermunculan jasa pengiriman barang swasta, sedangkan jasa pengiriman pemerintah dari dahulu sampai sekarang hanya satu, yaitu PT Pos Indonesia (Persero).

PT. Pos merupakan organisasi yang besar dalam pelayanan lalu lintas berita, uang dan barang. Pos mulai beroperasi ribuan tahun yang lalu dan sekarang pos merupakan jaringan yang vital disetiap negara. Sepanjang sejarah manusia pelayanan pos merupakan salah satu jenis pelayanan komunikasi yang paling tua.

Pada awalnya penyelenggaraan pos hanya untuk kepentingan kerajaan guna penyaluran instruksi dan informasi, akan tetapi lambat laun berkembang menjadi sarana komunikasi umum dan murah bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan meningkatnya mobilitas manusia serta perkembangan-perkembangan di bidang perekonomian, perdagangan dan perindustrian.

Salah satu cabang PT. Pos Indonesia (Persero) yang lainnya yaitu terdapat pada Kabupaten Namlea Ambon. Pada daerah tersebut kebutuhan masyarakat setempat terhadap jasa pengiriman khususnya PT. Pos Indonesia (Persero) cukup tinggi. Salah satu faktor penggunaannya cukup diminati karena kurangnya jasa pengiriman yang lainnya pada daerah setempat. Dalam melaksanakan pelayanan jasa melalui PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon, khususnya pada pelaksanaannya pengiriman surat pos dan paket pos, pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon berkewajiban menerima, menyelenggarakan pengiriman dan pengantaran surat pos dan paket pos dari satu tempat ke tempat yang lain atau dari tempat asal ke tempat tujuan tertentu dengan selamat.

Hal tersebut dibenarkan pula oleh Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 tahun 1999 tentang Undang-Undang perlindungan konsumen yang selanjutnya disebut sebagai UUPK yang mengatur tentang kewajiban dari pihak pelaku usaha. Mengingat PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon bergerak dalam bidang jasa, maka

faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon, di mana mereka menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa tersebut akan sampai dengan selamat pada tempat tujuan.

Diharapkan dengan mempergunakan jasa PT.Pos Indonesia (Pesero) cabang Namlea Ambon, banyak kemudahan yang akan diperoleh para konsumen pengguna jasa PT.Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon. Hubungan antara warga masyarakat juga dipermudah dengan adanya penyelenggaraan pos, sehingga perkembangan di bidang sosial kebudayaan dapat meningkat.

Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan surat pos dan paket pos, PT.Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi dalam kenyataannya di Kabupaten Namlea Ambon pelaksanaan pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Namlea Ambon ada sebagian hal-hal yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan pada konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia cabang Namlea Ambon. Seperti Paket Pos atau surat yang dikirimkan hilang, rusak, atau terlambat. Hal tersebut membuat konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon dirugikan karena surat pos atau paket pos yang mereka kirimkan mempunyai arti penting

untuk mereka. Dengan adanya kerugian tersebut maka terdapat sengketa yang timbul antara konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon dengan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon.

Pengetahuan tentang perlindungan konsumen dan juga bentuk-bentuk dari perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon yang dirugikan, menjadi suatu hal yang sangat penting, tidak hanya memberikan posisi tawar yang sangat kuat bagi konsumen untuk menegakkan hak-haknya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon yang dirugikan karena surat pos atau paket pos terlambat, rusak, atau hilang di Kabupaten Namlea Tahun 2011.

## **1.2. Rumusan Masalah.**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen Pengguna Jasa PT Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon yang dirugikan karena surat pos atau paket pos terlambat, rusak, atau hilang?
2. Bagaimana bentuk penyelesaian sengketa yang timbul dalam hubungan antara PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea

Ambon dengan konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon?.

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **a. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon yang dirugikan karena surat pos atau paket pos terlambat, rusak, atau hilang.
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk penyelesaian sengketa yang timbul dalam hubungan antara PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon dengan konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (persero) cabang Namlea Ambon.

#### **b. Kegunaan Penelitian**

1. Sebagai bahan informasi dan masukan bagi semua pihak yang terkait dengan pelayanan jasa PT Pos Indonesia (Persero) terutama para pengguna jasa PT Pos Indonesia (Pesero) cabang Namlea Ambon.
2. Diharapkan mempunyai manfaat praktis yaitu dapat menjadi pedoman ilmu pengetahuan serta berguna bagi praktisi hukum yang membutuhkannya khususnya tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa PT.Pos Indonesia.

## **1.4. Metode Penelitian**

### **a. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Namlea Ambon dengan lokasi pada PT.Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon. Dipilihnya lokasi tersebut dikarenakan kurangnya jasa pengiriman dan tingginya kebutuhan masyarakat setempat terhadap jasa pengiriman barang dan diharapkan dapat memberikan data yang kongkrit dan relevan sehubungan dengan pembahasan untuk menunjang analisis teori peneliti.

### **b. Jenis Dan Sumber Data**

Di dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data sebagai berikut :

1. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dengan mengadakan wawancara dengan pihak terkait dengan materi pembahasan dalam hal ini dari pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan berupa literature, jurnal, dokumen-dokumen dan bahan tertulis yang berhubungan dengan materi yang dibahas.

### **c. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi adalah :

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*) dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder yang merupakan kerangka dasar yang merupakan landasan teoritis sebagai pendukung data empiris. Penelitian ini dilaksanakan dengan cara menelaah dan mempelajari referensi berupa buku-buku ilmu hukum, dan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.
2. Penelitian Lapangan (*Field research*) dilakukan untuk memperoleh data primer secara langsung dengan menempuh cara :
  - a. Wawancara (*interview*) yaitu peneliti mengadakan serangkaian tanya jawab secara langsung dengan pihak PT.Pos Indonesia cabang Namlea/Ambon
  - b. Dengan membagikan kuesioner kepada 50 responden yaitu konsumen pengguna jasa PT.Pos Indonesia Cabang Namlea Ambon.

**d. Analisis Data**

Berdasarkan kedua jenis data yang diperoleh, kemudian dianalisis secara kualitatif yaitu dengan menjelaskan, dan menguraikan permasalahan-permasalahan yang peneliti bahas dalam penulisan yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia. Kemudian dijelaskan dalam bentuk deskriptif dengan memberikan gambaran atas

permasalahan yang akan dianalisis secara kualitatif sedangkan data kuantitatif dijelaskan dengan menggunakan rumus tabulasi.

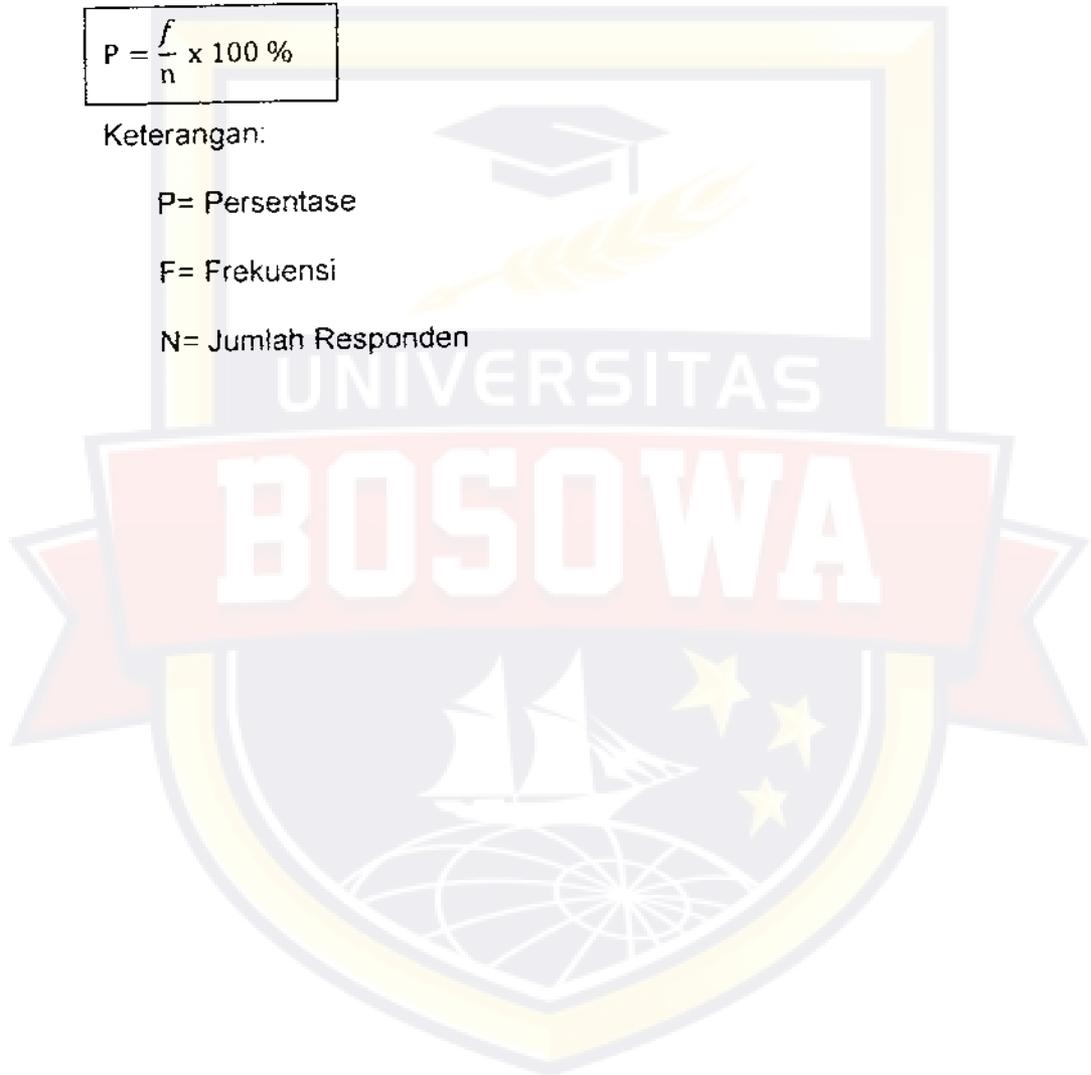
$$P = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Keterangan:

P= Persentase

F= Frekuensi

N= Jumlah Responden



## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Beberapa pengertian

##### 2.1.1 Pengertian Konsumen

Sebagai suatu konsep, konsumen telah diperkenalkan beberapa puluh tahun yang lalu di berbagai Negara dan sampai saat ini sudah puluhan Negara memiliki Undang-undang atau peraturan khusus yang memberikan perlindungan kepada konsumen termasuk penyediaan sarana peradilanannya. Sejalan dengan perkembangan tersebut di berbagai Negara telah menetapkan hak-hak konsumen yang digunakan sebagai landasan pengaturan perlindungan terhadap konsumen. (Celina Tri Siwi, 2008:22)

Berikut ini, penulis menguraikan beberapa pengertian konsumen; secara etimologis, istilah konsumen berasal dari bahasa Inggris (consumer), yang diartikan sebagai "pemakai atau konsumen," sedangkan dalam kamus umum bahasa Indonesia konsumen adalah golongan pemakai barang-barang produksi.

Gunawan Widjaya (2003 :41) menyebutkan bahwa :

Konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang, setiap orang menggunakan barang atau jasa.

Sedangkan menurut A.Z Nasution (1995 : 69) konsumen adalah:

Kata konsumen itu lawan dari produsen adalah seseorang yang menggunakan barang atau menggunakan jasa, seseorang atau suatu perusahaan, yang membeli barang tertentu atau menggunakan barang tertentu atau orang yang menggunakan suatu persediaan atas sejumlah barang.

Dalam rancangan UUPK yang diajukan oleh YLKI, ditentukan pengertian konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan.

Untuk mempertegas batasan tentang konsumen pemerintah telah mengatur masalah ini di dalam peraturan perundang-undangan. Batasan atau pengertian tentang konsumen secara jelas juga telah disebutkan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia khususnya Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka (2) yang berbunyi :

"Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan".

Berdasarkan pengertian konsumen dalam UUPK tersebut di atas terdapat beberapa unsur dari defenisi tentang konsumen (Shidarta, 2000

: 4) yaitu :

1. Setiap orang

Subyek hukum yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang/jasa. Istilah "orang" sebenarnya menimbulkan keraguan. Apaakah orang

individual yang disebut *naturlijk persoon* atau termasuk badan Hukum *recht persoon*.

## 2. Pemakai

Berdasarkan pasal 1 angka (2) UUPK, kata "pemakai" menekankan bahwa konsumen adalah konsumen akhir. Istilah pemakai menunjukan barang dan atau/jasa yang digunakan tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Konsumen tidak sekedar pembeli, tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang menggunakan barang dan atau jasa tersebut.

## 3. Barang dan atau jasa

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

## 4. Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK hanya sebatas pada konsumen akhir yaitu pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk.

Adapun beberapa batasan tentang konsumen yang ditegaskan oleh

Az. Nasution (Celina Tri siwi Kristianti 2008:25) yaitu :

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

### 2.1.2 Pengertian Barang dan Jasa

Hal yang sangat berkaitan erat dengan penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia adalah adanya peran dari "barang" dan "jasa". Barang dan Jasa dimaksud merupakan objek transaksi yang terjadi antara pihak penyelenggara jasa dengan pihak konsumen. Keduanya merupakan sesuatu yang dibutuhkan bagi keperluan konsumen. Namun demikian pengertian diantara keduanya tidaklah sama.

Adapun yang dimaksud dengan barang menurut UUPK dalam Pasal 1 angka 4 didefinisikan sebagai berikut:

"Barang adalah setiap benda berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen".

Barang, dalam praktiknya adalah barang bergerak dan tidak bergerak yang dapat bermanfaat bagi subjek hukum atau penyelenggara jasa dan konsumen, serta dapat menjadi objek dalam suatu hubungan hukum.

Jasa menurut Fandy Tjiptono (2005:16) adalah :

"Jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan sesuatu".

Berdasarkan definisi di atas, pada dasarnya jasa tidak berwujud, tidak menghasilkan kepemilikan,

Menurut Pasal 1 Angka 5 UUPK diatur tentang jasa sebagai berikut: "Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen".

Dalam konteks jasa, terkandung arti bahwa pekerjaan atau prestasi yang diberikan oleh pemberi jasa adalah didasarkan pada suatu imbalan atau kompensasi yang dibayarkan atau diberikan konsumen selaku penerima jasa.

Hakikat perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa sebagai mana dimaksud dalam UUPK adalah sebagaimana barang atau jasa yang beredar di pasaran atau yang dapat diperjual belikan adalah barang atau jasa yang layak untuk dipergunakan.

Fandy Tjiptono (2005:18) menyatakan karakteristik jasa yang membedakannya dengan barang, maka karakteristik tersebut adalah.

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh sebab itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba, sebelum dibeli dan di konsumsi.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa pada umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

### 2.1.3 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia. Oleh karenanya menjadi harapan semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lainnya, yang mempunyai keterkaitan dengan saling ketergantungan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Masalah perlindungan konsumen yang secara tegas ditangani secara khusus baru dikenal tumbuh di Indonesia beberapa tahun belakangan ini, sehingga belum mengakar pada segenap lapisan kelompok masyarakat yang ada.

Pada hakekatnya, terdapat dua instrument hukum penting yang terjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni: Undang-undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum Indonesia, yang mengamanatkan bahwa pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak untuk masyarakat.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 telah memberikan perlindungan hak kepada konsumen sebagai pengguna jasa yaitu yang tertuang dalam Pasal 27 ayat (2) UUD 1945 yang menegaskan bahwa,

tiap warga Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Ketentuan ini merupakan perlindungan mengenai hak warga Negara termasuk pengguna jasa.

Selain Pasal 27 Undang-undang 1945, maka Lahirnya UUPK, memberikan harapan kepada masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang dialami atas transaksi suatu barang atau jasa serta UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.

Menurut AZ Nasution (2007:36) perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

"Suatu bentuk pemberian jaminan kepastian hukum kepada setiap konsumen agar supaya bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Dengan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen, maka hal ini akan memberikan suatu kenyamanan dalam usaha untuk melakukan aktifitas atau transaksi dengan para pelaku usaha".

Istilah "perlindungan Konsumen" berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Perlindungan konsumen yang dijamin oleh UUPK adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum tersebut meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan atau jasa kebutuhannya serta memperhatikan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

Pemberdayaan tersebut adalah dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandiriannya melindungi diri sendiri sehingga mampu

menyangkut harkat dan martabat konsumen dengan menghindari berbagai akses negatif pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya. Di samping itu juga kemudian dalam proses menyelesaikan sengketa konsumen yang timbul karena kerugian harta benda, yang disebabkan oleh layanan dari jasa yang digunakan.

Adapun Menurut Pasal 1 Angka (1) UUPK dikatakan bahwa :

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

## **2.2. Dasar Hukum perlindungan Konsumen**

Hukum Konsumen, terutama Hukum Perlindungan Konsumen mendapatkan landasan hukumnya pada Undang-Undang Dasar 1945, pembukaan, Alinea ke-4 yang berbunyi ; “Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia”.

Umumnya hingga saat ini orang bertumpu pada kata “segenap bangsa” sehingga hal tersebut di ambil sebagai asas tentang persatuan seluruh bangsa Indonesia (asas persatuan bangsa). Akan tetapi menurut Az.Nasution (1995 : 72 ) didalamnya terkandung pula asas perlindungan hukum pada segenap bangsa tersebut. Perlindungan terhadap segenap bangsa tanpa terkecuali.

Sesuai dengan landasan hukum yang terdapat pada ketantuan dalam pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945).

Ketentuan tersebut berbunyi; "Tiap warga Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan".

Sesungguhnya apabila kehidupan seseorang terganggu atau diganggu oleh pihak-pihak lain, maka alat-alat Negara akan turun tangan, baik diminta ataupun tidak diminta, untuk melindungi ataupun mencegah agar tidak terjadinya gangguan yang tidak diharapkan tersebut.

Selanjutnya, untuk melaksanakan yang telah diamanahkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 melindungi segenap bangsa khususnya dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen, Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) telah menetapkan berbagai ketetapan MPR, khususnya sejak tahun 1978. Dengan ketetapan terakhir majelis permusyawaratan Rakyat Tahun 1993 (TAP-MPR) makin jelas kehendak rayat atau adanya perlindungan konsumen, sekalipun dengan kualifikasi yang berbeda-beda pada masing-masing ketetapan.

Hal yang menarik dalam TAP-MPR 1993 tersebut adalah disusunnya dalam satu baris kalimat, tentang suatu kaitan tentang produsen dan konsumen susunan kalimat tersebut berbunyi; "meningkatkan pendapatan produsen dan melindungi kepentingan konsumen"

Adanya susunan kalimat tersebut, dapat dilihat dengan jelas jelas arahan Majelis Permusyawaratan Rakyat tentang kekususan kepentingan produsen (dan semua pihak yang dipersamakan dengannya) dan kepentingan konsumen.

Oleh karena itu, dalam penyusunan peraturan perundang-undangan haruslah jelas siapa yang dimaksudkan dengan pelaku usaha dan siapa pula konsumen apa hak-hak dan/atau kewajiban yang sesuai dengan kepentingan masing-masing pihak .

Kaidah-kaidah hukum perdata umumnya termuat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Di samping itu, tentu saja kaidah-kaidah hukum adat perdata, yang tertulis tetapi ditunjuk dalam pengadilan dalam perkara-perkara tertentu. KUHPerdata memuat berbagai kaidah hukum berkaitan dengan hubungan hukum dan masalah antar pelaku usaha penyedia barang dan/atau jasa dan konsumen pengguna barang-barang atau jasa tersebut. Terutama buku kedua, buku ketiga, dan buku keempat memuat berbagai kaidah hukum yang mengatur hubungan konsumen dan penyedia barang atau jasa konsumen tersebut.

Adapun hubungan-hubungan hukum atau masalah antara penyedia barang atau jasa dan konsumen dari berbagai Negara yang berbeda, atau tidak bersamaan hukum yang berlaku bagi mereka, dapat diberlakukan tidak bersamaan Hukum Internasional dan asas-asas Hukum Internasional, khususnya Hukum Perdata Internasional, memuat pula berbagai ketentuan hukum perdata bagi konsumen.

Masalah perlindungan konsumen sering dikaitkan dengan prestasi atau wanprestasi, prestasi atau yang dalam bahasa Inggris disebut juga dengan istilah "*Performance*" dalam hukum perjanjian dimaksudkan sebagai suatu pelaksanaan yang tertulis dalam suatu kontrak atau suatu

perjanjian yang telah disepakati oleh pihak-pihak tertentu seperti yang disebutkan dalam perjanjian yang bersangkutan.

Ahmadi Miru dan Sutarmin Yudo (2004 : 128) mengemukakan bahwa tindakan Wanprestasi membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak-hak konsumen yang dirugikan untuk menuntut pihak-pihak atau penyelenggara jasa yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi sehingga oleh hukum diharapkan agar tidak ada satupun pihak yang dirugikan karena wanprestasi tersebut. Tindakan wanprestasi dapat terjadi karena :

1. Tidak melakukan prestasi sama sekali
2. Terlambat dalam memenuhi prestasi
3. Berprestasi tetapi tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Akan tetapi berbeda dengan hukum pidana atau hukum tentang perbuatan melawan hukum, dalam suatu perjanjian tidak begitu membedakan apakah perjanjian tersebut tidak dilaksanakan karena adanya unsur kesalahan dari para pihak atau tidak. Akibatnya tetap sama yaitu pemberian ganti rugi dengan perhitungan-perhitungan tertentu. Kecuali tidak terlaksana perjanjian tersebut karena alasan-alasan *force majeure* atau hal-hal yang tidak terduga, yang umumnya memang membebaskan pihak yang tidak memenuhi prestasi.

Wanprestasi diatur dalam pasal 1338 KUHPerdata , pasal 1352 sampai dengan pasal 1380 KUH Perdata, Apabila salah satu pihak ingkar janji maka itu menjadi alasan bagi pihak lainnya untuk mengajukan

gugatan. Demikian juga tidak terpenuhinya pasal 1320 KUH Perdata tentang syarat-syarat sahnya suatu perjanjian menjadi alasan untuk batal atau dibatalkan suatu persetujuan perjanjian melalui suatu gugatan, hal tersebut dikarenakan adanya wanprestasi atau ingkar janji dari pelaku usaha.

Di samping itu, dalam berbagai peraturan perundang-undangan lain, tampaknya termuat pula kaidah-kaidah hukum yang mempengaruhi dan/atau termasuk dalam bidang hukum dalam suatu hubungan hukum konsumen, hak-hak dan kewajiban masing-masing, serta tatacara penyelesaian masalah yang terjadi dalam sengketa antara konsumen dan penyedia barang dan/atau penyelenggara jasa yang diatur dalam peraturan perundang-undangan bersangkutan.

Diantaranya adalah;

1. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang No.8 Tahun 1999 : Lembaran Negara Tahun 1999 No. 42).
2. Undang-Undang Pos (Undang-undang No. 38 Tahun 2009).

Segala kaidah hukum maupun asas-asas hukum kesemua cabang-cabang hukum publik itu sepanjang berkaitan dengan hubungan hukum konsumen dan/atau masalahnya dengan penyedia barang atau penyelenggara jasa dapat pula diberlakukan.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang

dan/atau jasa baginya, dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Tujuan yang ingin dicapai Perlindungan Konsumen (Pasal 3 UUPK) umumnya dapat dibagi menjadi tiga bagian utama yaitu:

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih dan menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi itu;
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.

Undang-undang perlindungan konsumen pada dasarnya merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen sebab dikemudian hari masih terbuka ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

### 2.3 Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya ditingkatkan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijak yang benar-benar kuat (Happy Susanto, 2008:17).

Asas-asas hukum merupakan pondasi atau undang-undang dan peraturan-peraturan pelaksanaannya, asas hukum juga merupakan aturan dasar dan prinsip-prinsip hukum yang abstrak dan pada umumnya melatarbeakangi peraturan konkrit dan pelaksanaan hukum.

Menurut Mertokusumo (Yusuf Shopie, 2002:25) bahwa:

“Asas hukum bukan merupakan hukum kongkrit, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum dan Abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan kongkrit yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif yang dapat diketemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan kongkrit tersebut”.

Apabila dalam sistem hukum terjadi pertentangan, maka asas hukum akan tampil untuk mengatasi pertentangan tersebut. Dalam UUPK Pasal 2 dinyatakan “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Selanjutnya dari asas yang tercantum dalam pasal 2 tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Asas manfaat yang dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen

harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan pemakai, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastiaan hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

memperhatikan substansi dari pasal (2) Undang-Undang perlindungan konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu

pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asa keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum.

Sebagai asas hukum dengan sendirinya menempatkan asas tersebut menjadi rujukan pertama baik dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat didalamnya.

Asas keseimbangan yang dikelompokkan kedalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam hubungan tersebut tidak dapat dilihat dalam hubungan transaksi dengan secara langsung menyertai pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pemerintah dalam rangka mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung diantara pihak-pihak tetapi melalui berbagai peraturan perundang-undangan.

Demikian diuraikan tentang keberadaan asas hukum perlindungan konsumen dalam sistem hukum yang merupakan ketentuan prinsip dalam menyelesaikan konflik dalam sistem hukum itu sendiri. Termasuk didalamnya melakukan rekayasa sosial asas hukum tersebut dapat dijadikan dasar sebagai mana fungsinya untuk mewujudkan pembangunan hukum yang dinamis dan dan kondusif.

## **2.4 Penggunaan Jasa PT. Pos Indonesia dalam Pengiriman**

### **2.4.1 Surat Pos**

1. Surat Pos biasa adalah layanan pengiriman pesan dan barang secara impresif untuk semua lapisan masyarakat.
2. Surat Pos Kilat Khusus adalah sarana pengiriman dokumen dan barang dengan aman dalam jangkauan terluas.
3. Surat Pos tercatat adalah sarana pengiriman dokumen aman dalam jangkauan terluas.
4. Surat Pos Kilat adalah sarana pengiriman barang secara impresif dan cepat yang dapat diposkan kapan saja dan di mana saja.

### **2.4.2 Wesel Pos**

1. Wesel Pos Standart adalah sarana pengeriman uang untuk tujuan di seluruh Indonesia dengan layanan level paling cepat yaitu dua hari uang dapat sampai diantar.
2. Wesel Pos Instant adalah pengiriman uang untuk tujuan keseluruhan Indonesia dengan layanan cepat yaitu satu hari

Produk kiriman cepat sampai, dan bisa diantar sampai ke tempat tujuan.

3. Wesel Pos Instan adalah solusi untuk pengiriman uang secara sepat, aman karena penerimaan dilengkapi dengan PIN. Dapat diambil diseluruh kantor dalam jaringan.
4. Wesel Pos Berlangganan adalah sarana pengiriman uang untuk tujuan di seluruh Indonesia dalam jumlah uang yang tetap rutin, kiriman uang dapat diterima di rumah.
5. Wesel Pos Luar Negeri adalah, sarana pengiriman dan permintaan uang untuk tujuan di seluruh dunia, kiriman dapat diterima di seluruh kantor pos dalam jaringan.

#### **2.4.3 Paket Pos**

1. Paket Pos Biasa yaitu berupa kemasan yang berisi barang dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a) Darat/Laut dengan berat maksimum 40 kg.
  - b) Udara dengan berat maksimum 30 kg.
2. Paket Pos Kilat yaitu, layanan prioritas dari unit bisnis logistik PT. Pos Indonesia (Persero) yang tersedia di Provinsi Indonesia.

## **2.5 Hak dan kewajiban Konsumen Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia (Persero).**

Sebagai pemakai barang atau jasa, konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki sejumlah hak-hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, sehingga konsumen dapat menyadari akan hal tersebut dan kemudian konsumen bisa bertindak untuk memperjuangkan hak-haknya (Happy Susanto 2008: 22).

Hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa PT. Pos Indonesia yang terdapat dalam UUPK Pasal 4, diuraikan sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa.
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan atau jasa 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.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak untuk diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Ahmadi Miru dan Sutarmin Yudo (2004: 128) mengemukakan bahwa salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menciptakan keseimbangan antara perlindungan konsumen dengan produsen adalah menegakan hak-hak konsumen.

Hak-hak konsumen yang mendasar dikemukakan pertama kali oleh J.F Kennedy di depan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962 hak yang dimaksud adalah :

1. Hak untuk memperoleh keamanan
2. Hak memilih
3. Hak untuk mendapatkan informasi
4. Hak untuk didegar.

Eman Rajagukguk (2000: 38) mengemukakan beberapa hak konsumen yang Universal yaitu :

1. Hak keamanan dan keselamatan
2. Hak atas informasi
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar
5. Hak atas lingkungan hidup.

Selain hak-hak yang diatur dalam UUPK hak-hak lainnya juga diatur dalam Undang-undang No. 38 tahun 2009 tentang PT.Pos Indonesia (Persero). Hak-hak tersebut terdapat pada Pasal 26, Pasal 27, dan Pasal 28.

Namun sebagai konsumen dalam memiliki hak-haknya mereka juga memiliki sejumlah kewajiban yang harus diperhatikan. Kewajiban-kewajiban tersebut terdapat dalam UUPK Pasal 5 yang dinyatakan kewajiban konsumen sebagai berikut.

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi pemakai dan pemanfaatan barang atau jasa. Tujuannya adalah untuk menjaga keamanan dan keselamatan bagi konsumen itu sendiri. Oleh karena itu, konsumen perlu membaca label tiket, kandungan barang dan jasa, serta tata cara penggunaannya.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa. Itikat baik itu sangat diperlukan ketika konsumen akan bertransaksi dengan itikat baik, kebutuhan konsumen terhadap barang dan jasa yang diinginkan bisa terpenuhinya dengan kepuasan.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Konsumen perlu membayar barang dan jasa yang telah dibeli, tentunya dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa hukum perlindungan konsumen secara patut. Ketika dirasa ada keluhan terhadap

menyelesaikan masalah tersebut dengan pelaku usaha. Perlu diperhatikan agar penyelesaian masalah sebisa mungkin dilakukan asalkan memerhatikan norma dan prosedur yang berlaku.

Kewajiban-kewajiban tersebut sangat berguna bagi konsumen mengingat konsekuensinya adalah pelaku usaha tidak bertanggung jawab, jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.

Selain itu kewajiban lainnya bagi konsumen juga diatur dalam undang-undang Pos Pasal 36 sebagai berikut :

1. Pengguna layanan pos dilarang mengirimkan barang yang dapat membahayakan barang kiriman lainnya, lingkungan, atau keselamatan orang.
2. Barang terlambat yang dapat membahayakan kiriman atau keselamatan orang sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi.
  - a. Narkotika, psikotropika, dan obat-obatan terlarang lainnya;
  - b. Barang yang mudah meledak;
  - c. Barang yang mudah terbakar;
  - d. Barang lainnya yang menurut peraturan perundang-undangan dinyatakan terlarang.
3. Pengiriman barang terlarang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam UUPK maupun dalam Undang-undang Pos sendiri dianggap tepat, sebab kewajiban tersebut adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Untuk itulah perhatian terhadap kewajiban sama pentingnya dengan perhatian terhadap hak- haknya sebagai konsumen.

### **2.6 Hak dan Kewajiban PT. Pos Indonesia (Persero).**

PT.Pos Indonesia (Persero) sebagai perusahaan yang menyediakan jasa juga mempunyai beberapa hak yang mana hak tersebut bersesuaian dengan UUPK pasal 6 antara lain adalah :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang/jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak-hak yang tercantum dalam UUPK tersebut hak-hak PT. Pos Indonesia (Persero), yang lainnya juga terdapat dalam pasal 29 Undang-undang Pos yaitu:

1. Penyelenggara Pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman.
2. Penyelenggara Pos berhak membuka dan/atau memeriksa kiriman dihadapan pengguna layanan Pos untuk mencocokkan kebenaran informasi kiriman sebagaimana dimaksud pada ayat(1).
3. Penyelenggara Pos tidak dapat dituntut apabila terbukti isi kiriman tidak sesuai dengan yang dinyatakan secara tertulis oleh pengguna layanan Pos pada dokumen pengiriman dan tidak oleh penyelenggara Pos.
4. Penyelenggara Pos sebagai mana dimaksud pada ayat (3) dapat dituntut apabila terbukti mengetahui isi kiriman dan tetap mengirim barang yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan adanya hak-hak dari PT.Pos Indonesia (Persero) tersebut membebaskan adanya kewajiban-kewajiban dari PT.Pos Indonesia (Persero) sebagai penyelenggara jasa. Kewajiban tersebut yang terdapat dalam UUPK adalah usaha sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya

2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta membri penjelasan penggunaan perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau mmelayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau memperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau/jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan barang dan/atau jasa yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan..

Kewajiban yang terdapat dalam UUPK juga terdapat pada Undang-undang Pos yaitu Pasal 30 sampai dengan Pasal 32, yang disesuaikan dengan UUPK.

Dengan adanya hak dan kewajiban serta tanggung jawab dari para pihak, maka dengan sendirinya timbul larangan bagi para pihak yang tercantum dalam ketentuan perjanjian pengiriman PT.Pos Indonesia (Persero) sebagai upaya untuk menghindarkan faktor-faktor yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen sesuai dengan tujuan dari UUPK.

## BAB 3

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Gambaran Umum PT Pos Indonesia Cabang Namlea Ambon.

PT. Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan jasa pengiriman barang, surat, maupun wesel. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia (Persero). Bentuk usaha PT. Pos Indonesia (Persero) 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).

Masyarakat yang masih asing dan belum mengetahui secara luas bentuk jasa pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero). Pada umumnya masyarakat hanya mengetahui sedikit tentang bentuk pelayanan yang bisa diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) layanan tersebut hanya berupa layanan untuk mengantar jasa pengiriman surat yang sekarang sudah banyak diabaikan oleh masyarakat. Hal ini dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang semakin global, untuk melupakan tradisi mengirimkan surat. PT Pos Indonesia (Persero), ternyata banyak memberikan layanan bagi masyarakat, berbagai layanan dapat diberikan oleh PT Pos Indonesia antara lain: kiriman internasional, filateli, hybrid-mail, ritel, logistik, keuangan, paket pos dan surat pos.

Adapun tujuan dari PT Pos Indonesia (Persero) yaitu memastikan pengontrolan dapat dilakukan baik oleh pihak konsumen sendiri, pengontrolan ini memerlukan biaya investasi yang cukup besar dalam usaha memodernisasi. Namun apa yang akan diterima dipastikan akan lebih besar karena tujuan utama dari sistem ini untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dan pada akhirnya untuk membuat masyarakat Indonesia loyal menggunakan PT Pos Indonesia (Persero).

PT Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon melayani 6 Kecamatan dengan 41 desa yang ada di Kabupaten Buru pada Provinsi Ambon. Selain itu, pelayanan yang diberikan PT Pos Indonesia (Persero) Namlea Ambon, mampu memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa serta mempererat hubungan antara bangsa khususnya kabupaten Namlea. Dalam melaksanakan pelayanan jasa melalui pos, khususnya kepada pelaksanaan pengiriman surat pos dan paket pos.

pihak PT Pos Indonesia (Persero) Namlea Ambon berkewajiban menerima, menyelenggarakan pengiriman dan pengantaran surat pos dan paket pos dari suatu tempat ke tempat yang lain atau dari tempat asal ke tempat tujuan tertentu dengan selamat.

### **3.2 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa PT Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon yang Dirugikan karena Surat Pos atau Paket Pos Terlambat, Rusak, atau Hilang**

Memberikan perlindungan hukum bagi konsumen atas adanya tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen, dalam hal perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia

(Persero) cabang Namlea Ambon yang mengalami kerugian akibat surat pos atau paket pos yang dikirim terjadi keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan adalah suatu kewajiban yang patut untuk dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan apa yang telah tercantum dalam pasal 29 ayat 1 UUPK dinyatakan bahwa "Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha" Oleh karena itu konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon membutuhkan perlindungan hukum kepadanya untuk melindungi hak-haknya sebagai konsumen yang telah dirugikan oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon.

Bentuk perlindungan hukum tersebut terdapat dalam UUPK dan Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos.. salah satu bentuk upaya perlindungan hukum terhadap konsumen tercantum dalam Undang-Undang tersebut adalah penyebutan secara tegas mengenai hak-hak konsumen, dalam hal ini adalah konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon. Mengingat dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari resiko seperti terlambat, rusak, atau hilangnya paket maupun surat tersebut yang mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen.

Pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon, sebagai pihak yang menyelenggarakan jasa atau pelaku usaha

mempunyai tanggung jawab penuh terhadap semua kiriman yang berupa paket ataupun surat pos yang mengalami keterlambatan, kerusakan ataupun hilang. Yang dimaksud penulis disini adalah PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon tak hanya bertanggung jawab terhadap kerusakan, keterlambatan ataupun hilangnya barang ataupun surat yang dikirim saja melainkan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon juga bertanggung jawab penuh untuk mengantar kiriman tersebut sampai dengan tempat yang ditujukan oleh si pengirim.

Namun yang terjadi dalam prakteknya terkadang pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon melalaikan tanggung jawabnya yaitu tidak mengantarkan barang ataupun surat yang dikirim sampai dengan alamat si penerima yang ditujukan, terkadang barang yang dikirim tersebut disimpan hingga berminggu-minggu dikantor Pos cabang Namlea Ambon sampai si penerima barangnya datang untuk mengambil sendiri barangnya.

Hal tersebut jelas-jelas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, seharusnya PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon harus memenuhi tanggung jawabnya sebagaimana mestinya. Hal ini dibenarkan oleh Raman Umasugi selaku Wakil Kepala kantor PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon melalui wawancara penulis tanggal 5 September 2011 mengatakan sebagai berikut:

"Memang benar bahwa terkadang si penerima barang sendiri yang datang untuk mengambil barang kirimannya ke sini (kantor PT. Pos Indonesia cabang Namlea Ambon) hal ini disebabkan karena fasilitas yang kami miliki disini berupa alat transportasi untuk

menunjang kerja kami sangat terbatas, kami hanya memiliki 3 unit sepeda motor untuk mengatarkan paket atau surat kiriman sedangkan jarak yang ditempuh untuk mengantarkan barang cukup jauh, selain itu personil atau tenaga kerja yang kami miliki sangat sedikit yaitu hanya 4 orang, yaitu dengan 2 orang petugas, bertugas untuk mengantarkan barang kiriman, sedangkan kiriman atau paket yang sampai sangat banyak hal ini juga yang menjadi alasan sehingga barang ataupun surat yang dikirim mengalami kerusakan, keterlambatan sampai dengan hilangnya barang kiriman tersebut".

Dari wawancara penulis di atas dengan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea, yang menjadi hambatan atau salah satu faktor penyebab masalah yang terjadi pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang namlea Ambon adalah kurangnya fasilitas serta pengawai atau personil yang ada pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon

Berdasarkan dari kejadian barang kiriman rusak, hilang atau terlambat tiba pada konsumen pengguna jasa sehingga dapat dilihat hasil kuisioner yang dibagikan kepada para responden mengenai barang yang dikirim mengalami kerusakan, hilang, maupun terlambat.

**TABEL 1**  
**TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KERUGIAN YANG**  
**DIALAMI AKIBAT PAKET POS ATAU SURAT POS YANG RUSAK,**  
**HILANG, DAN TERLAMBAT.**  
**N=50**

No.	Jawaban responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sampainya atau hilangnya paket pos atau surat pos.	5	10%
2.	Rusaknya paket pos atau surat pos.	20	40%
3.	Terlambatnya paket pos atau surat pos	25	50%
Jumlah		50	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2011.

Berdasarkan data di atas 5 responden atau 10 persen yang mengalami kerugian akibat tidak sampainya atau hilangnya paket pos atau surat pos, 20 responden atau 40 persen responden mengalami kerugian akibat rusaknya paket pos atau surat pos sedangkan 25 responden atau 50 persen yang mengalami kerugian akibat terlambatnya paket pos atau surat pos dalam pengiriman. Kerugian-kerugian tersebut akibat dari pelaksanaan pelayanan pos yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Perjanjian antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Namlea Ambon, di mana PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Namlea Ambon tidak melaksanakan kewajibannya dalam perjanjian sehingga terjadi wanprestasi, maka PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang

Namlea dituntut untuk memenuhi kewajibannya yaitu mengganti kerugian sesuai peraturan yang berlaku.

Berdasarkan dari kerugian tersebut yang menyebabkan barang yang dikirim mengalami keterlambatan, kerusakan, atau hilang sehingga dapat dilihat hasil kuisioner yang dibagikan kepada para responden dalam hal ini adalah para konsumen pengguna jasa yang menyatakan bahwa dari segi pelayanan kurang memuaskan. Hal ini dapat digambarkan berdasarkan tabel di bawah ini.

**TABEL 2**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP TINGKAT PELAYANAN**  
**SURAT POS ATAU PAKET POS YANG TELAMBAT PADA PT POS**  
**INDONESIA (PERSERO) CABANG NAMLEA AMBON**  
**N = 50**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Memuaskan	25	50%
3.	Kurang memuaskan	10	20%
4.	Tidak memuaskan	15	30%
Jumlah		50	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2011.

Berdasarkan tabel 2 tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap tingkat pelayanan surat pos atau paket pos yang terlambat pada PT Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon tersebut adalah: yang menyatakan memuaskan terdapat 25 orang

atau 50 persen, yang menyatakan kurang memuaskan 10 orang atau 20 persen sedangkan yang menyatakan tidak memuaskan terdapat 15 orang atau 30 persen. Terjadinya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang berupa keterlambatan kiriman berupa paket atau surat dikarenakan faktor dari transportasi darat yang tidak memadai terhadap tingkat pelayanan yang ada pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon.

Berikutnya tabel ketiga mengenai tanggapan responden tentang tingkat pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon yang mengalami kerusakan pada paket pos atau surat pos.

**TABEL 3**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP TINGKAT PELAYANAN**  
**SURAT POS ATAU PAKET POS YANG RUSAK PADA PT POS**  
**INDONESIA (PERSERO) CABANG NEMLEA AMBON**  
**N=50**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Memuaskan	30	60%
3.	Kurang memuaskan	7	14 %
4.	Tidak memuaskan	13	20 %
Jumlah		50	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2011.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap tingkat pelayanan surat pos atau paket

pos yang terlambat pada PT Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon tersebut adalah: yang menyatakan memuaskan terdapat 30 orang atau 60 persen, yang menyatakan kurang memuaskan terdapat 7 orang atau 14 persen, sedangkan yang menyatakan tidak memuaskan terdapat 13 orang atau 26 persen sementara itu faktor penyebab kurangnya kepuasan konsumen terhadap kerusakan paket atau surat yang ada dalam PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon adalah kelalaian dari petugas atau pihak dari PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon dikarenakan ketidak telitiannya atau kelalaian dari pekerja yang bertugas untuk menjaga kiriman yang telah dikirim oleh konsumen kepada tempat yang dituju

berikut ini tabel tanggapan responden mengenai tingkat pelayanan surat pos dan paket pos yang hilang pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon.

**TABEL 4**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP TINGKAT PELAYANAN**  
**SURAT POS ATAU PAKET POS YANG HILANG PADA PT POS**  
**INDONESIA (PERSERO) CABANG NAMLEA AMBON**  
**N=50**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Memuaskan	45	90%
3.	Kurang memuaskan	1	0,2%
4.	Tidak memuaskan	4	0,8%
Jumlah		50	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2011.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap tingkat pelayanan surat pos atau paket pos yang Hilang pada PT Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon tersebut adalah: yang menyatakan memuaskan 45 orang atau 90 persen, yang menyatakan kurang memuaskan 1 orang atau 0,2 persen, sedangkan yang menyatakan tidak memuaskan terdapat 4 orang atau 0,8 persen hal ini disebabkan karena petugas atau pihak dari PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon yang lalai dan tidak teliti terhadap kiriman yang dikirim selain itu factor kurangnya tenaga pekerja yang ada dalam PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon yang kurang atau sedikit sehingga kurangnya tenaga untuk mengawas barang-barang yang telah dikirim oleh konsumen.

Data tersebut menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang memberi tanggapan bahwa tingkat pelayanan surat pos atau paket pos pada PT Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon kurang memuaskan. Menurut responden yang dalam hal ini adalah para konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon, hal ini disebabkan karena kurang memuaskannya tingkat pelayanan dari PT Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon terhadap konsumen pengguna jasa sehingga dapat dilihat konsumen yang mengalami kerugian akibat pelayanan yang kurang baik dari PT. Pos Indonesia cabang namlea ambon adalah

**TABEL 5**  
**TANGGAPAN RESPONDEN AKIBAT SURAT POS ATAU PAKET POS**  
**YANG RUSAK, HILANG, DAN TERLAMBAT**  
**N = 50**

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1. Dirugikan	50	100%
2. Tidak dirugikan	-	0%
Jumlah	50	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2011.

Dari tabel di atas terlihat bahwa 50 responden atau 100 persen menyatakan bahwa surat pos atau paket pos yang rusak, hilang, dan terlambat pada pengiriman surat pos atau paket pos mengakibatkan kerugian yang berupa materil dan waktu.

kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa tersebut merupakan salah satu bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon, karena kiriman yang dikirimkan mengalami keterlambatan, kerusakan, maupun hilang, tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon kepada konsumen pengguna jasanya, sehingga oleh hukum konsumen mendapatkan bentuk perlindungan terhadapnya dalam UUPK dan Undang-Undang PT. Pos Indonesia yaitu konsumen diperbolehkan untuk melakukan klaim kepada pihak penyelenggara jasa atau PT. Pos Indonesia cabang Namlea Ambon untuk mendapatkan penjelasan serta hak untuk mendapatkan ganti rugi sesuai kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa..

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum tersebut terdapat dalam UUPK Pasal 4 huruf H yaitu :

“hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya”

Serta yang tertera pada Undang-undang PT. Pos Indonesia pasal 28 yaitu : Pengguna layanan berhak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi :

- a. Kehilangan kiriman;
- b. Kerusakan isi paket;

c. Keterlambatan kiriman; atau

d. Ketidak sesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima

Berdasarkan dari kejadian barang kiriman rusak, hilang atau terlambat tiba pada konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon, maka apa yang telah tertera pada pasal 4 UUPK serta Undang-undang PT. Pos Indonesia tersebut, dengan sendirinya konsumen mendapatkan jamin bahwa hak-haknya sebagai konsumen tidak terabaikan dan dijamin oleh undang-undang.

Perlindungan hukum lainnya juga tertera pada ketentuan dan syarat-syarat pengiriman yang tercantum pada resi pengiriman barang dan surat yaitu pada poin ke-1 dan 2 yang berbunyi:

"selama kiriman belum diserahkan kepada penerima masih merupakan hak pengirim dan oleh karenanya hanya pengirim yang berhak untuk mengajukan pengaduan" dan  
"PT. Pos Indonesia bertanggung jawab terhadap kiriman yang dikirim bila pengirim telah membayar lunas semua biaya pengiriman dan biaya lainnya (kecuali bila ada kesepakatan tertentu) dan memiliki bukti kiriman asli (bukan foto copy)"

Mengenai pelaksanaan aduan para konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon terhadap surat pos atau paket pos yang terlambat rusak atau hilang sampai ketujuan yang sudah terlaksana, dibenarkan juga oleh Umar Duilla selaku kepala kantor PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon dalam wawancara tanggal 6 September 2011 mengatakan sebagai berikut:

"Apabila pengguna jasa yang dirugikan karena surat pos atau paket pos yang rusak, serta hilang atau terjadi keterlambatan pengiriman surat pos atau paket pos, maka hal itu menjadi

tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon.

Maka apabila konsumen pengguna jasa PT Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon yang mempunyai barang kiriman atau surat yang mengalami kerusakan, hilang, dan atau terlambat karena dirugikan oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon, dengan adanya bukti dari kiriman tersebut dia dapat mengaduh kepada pihak yang bersangkutan dalam hal ini PT. Pos Indonesia cabang Namlea Ambon untuk mendapatkan penjelasan dan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa Pt. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon.

### **3.3 Bentuk Penyelesaian Sengketa Yang Timbul Dalam hubungan antara PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Namlea Ambon dengan Konsumen Pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Namlea Ambon.**

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Namlea Ambon telah berupaya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dalam rangka memenuhi kewajibannya baik terhadap pihak pengirim maupun pihak penerima. Kadangkala terbentur pada suatu masalah pada saat pengiriman maupun penerimaan paket pos atau surat pos seperti, tidak sampainya atau hilangnya paket pos atau surat pos, terlambatnya paket pos atau surat pos dalam pengiriman dan bahkan rusaknya paket pos atau surat pos tersebut maka dari itu setiap masalah yang yang timbul harus diselesaikan untuk mendapatkan suatu kepastian hukum antara

kedua pihak yang tentunya akan memberikan jalan keluar yang adil dan jujur sebagai konsekuensi dari perjanjian yang disepakati bersama.

Perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Namlea Ambon tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang dikehendaki oleh para pihak. Sering terjadi bahwa salah satu pihak merasa dirugikan dalam perjanjian pengiriman barang-barang, dalam arti ada hak yang tidak dipenuhi atau ada kewajiban yang tidak dilakukan.

Ketentuan tersebut merupakan dasar bagi tanggung jawab ganti rugi, dimana pelaku usaha harus memberi ganti rugi kepada konsumen pihak yang dirugikan. Asas tanggung jawab ganti rugi yang dianut pada hakekatnya adalah bahwa tanggung jawab ganti rugi timbul jika terdapat unsur kesalahan yang menimbulkan tuntutan ganti rugi.

Tindakan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Namlea Ambon yang lalai tersebut kemudian melahirkan suatu anggapan para pihak konsumen pengguna jasa terhadap barang kiriman yang rusak, hilang, dan terlambat pada pengiriman surat pos atau paket pos yang menimbulkan kerugian.

Melihat kedudukan konsumen yang selalu lebih lemah dari pada pelaku usaha, maka konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hal ini merupakan bentuk upaya hukum untuk mempertahankan dan mengupayakan pemenuhan hak-hak konsumen.

Kondisi dan pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) yang demikian, sangat merugikan konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon. Pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon tidak lagi mendapat kenyamanan, keamanan dan kepercayaan dalam menggunakan produk jasa pengiriman barang melalui PT. Pos Indonesia (Persero) Namlea Ambon.

Mengutip Pasal 19 Ayat (2) UUPK pasal tersebut menyatakan bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang, jasa yang setara jenis atau nilainya, perawatan kesehatan, pemberian dan satuan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu dalam Pasal 31 UU No. 38 Tahun 2009 tentang Pos Ayat (1) pasal tersebut menyatakan bahwa penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan penyelenggara Pos.

Apabila konsumen yang tidak merasa puas akibat kesalahan pelayanan dari PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon dapat menimbulkan kerugian yang sangat besar bagi pengguna jasa itu sendiri, berupa kerugian materil maupun immateriil. Kerugian materil berupa pembayaran jasa pengiriman seperti surat pos atau paket pos, dan kerugian immateriil karena surat pos atau paket pos tidak dapat diterima atau tidak dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Sebagaimana diketahui, prosedur penyelesaian sengketa bagi konsumen dapat ditempuh melalui dua bentuk penyelesaian sengketa yaitu jalur pengadilan (*litigasi*) atau di luar jalur pengadilan (*non litigasi*). Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan mengenai penyelesaian sengketa yaitu pada Pasal 45 ayat 2, bahwa:

"Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang sengketa".

Berdasarkan bunyi pasal tersebut, bisa dikatakan jika memilih melalui pengadilan maka mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia (Pasal 48 UUPK). Adapun penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47 UUPK).

sebagaimana diatur dalam undang-undang. Berdasarkan UUPK Pasal 45 ayat 4, bahwa:

"Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa"

Konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan bisa melakukan alternative resolusi masalah atau *alternative dispute resolution* (ADR) ke Badan Penyelesain Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

(LPKSM), Direktorat Perlindungan Konsumen di bawah Departemen Perdagangan, atau Lembaga-lembaga lain yang berwenang.

Jika ditempuh jalur damai, maka ada tiga tata cara penyelesaian sengketa berdasarkan keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 sebagai berikut. (Heri Tjandarsari (Happy Susanto 2008:78)

1. Konsiliasi

Pasal 1 angka 9 dalam keputusan menteri tersebut menjelaskan bahwa konsiliasi adalah, "Proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak". Penyelesaian yang ditempuh dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator (pasal 5 ayat 1 keputusan menteri).

2. Mediasi

Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi berdasarkan pasal 1 angka 10 menjelaskan bahwa mediasi merupakan, "proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak". Penyelesaian dengan cara ini diselesaikan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan

didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator (pasal 5 ayat 2 keputusan menteri).

### 3. Arbitrase

Lain dengan cara konsiliasi dan mediasi, berdasarkan pasal 1 angka 11 arbitrase adalah, "proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepa BPSK".

Cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase ini berbeda dengan dua cara sebelumnya. Dalam arbitrase, badan atau majelis yang dibentuk BPSK bersikap aktif dalam mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa jika tidak ada kata sepakat ntara mereka. Cara pertama yang dilakukan adalah BPSK memberikan penjelasan kepada pihak-pihak yang bersengketa perihal perlindungan konsumen. Dan, masing-masing pihak bersengketa diberikan kesempatan yang sama untuk menjelaskan apa yyang dipersengketakan .nantinya, keputusan yang dihasilka dalam penyelesaian sengketa ini adalah menjadi wewenang penuh badan yang dibentuk oleh BPSK tersebut.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang namlea Ambon perlu diketahui menyangkut pengetahuan kosumen tentang BPSK, berikut ini adalah tabel pendapat

responden mengenai pengetahuannya tentang badan penyelesaian sengketa konsumen.

**TABEL 6**  
**TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI BADAN PENYELESAIAN**  
**SENGKETA KONSUMEN**  
**N = 50**

NO	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tahu Badan Penyelesaian sengketa Konsumen	7 Orang	14 %
2.	Tidak Tahu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	43 Oranng	86%
	Jumlah	50 Orang	100%

Sumber: Hasil Pegolahan Data Kuesioner 2011.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa sebanyak 7 orang atau 14 persen responden yang mengetahui tentang adanya badan penyelesaian sengketa konsumen sedangkan sebanyak 43 orang atau 84 persen responden menjawab tidak mengetahui adanya badan penyelesaian sengketa konsumen.

Melihat lebih banyak konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon yang tidak mengetahui tentang adanya Badan Perlindungan Sengketa Konsumen maka diperlukan adanya

perhatian dari pemerintah terhadap konsumen untuk didampingi dalam setiap masalah atau pun sengketa yang dimiliki oleh konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon untuk mempertahankan hak-haknya. Adapun pendapat responden mengenai tempat responden melaporkan apabila telah dirugikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon.

**TABEL 7**  
**TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI TEMPAT RESPONDEN**  
**MELAPORKAN APABILA TERJADI KERUGIAN BERUPA PAKET YANG**  
**TERLAMBAT, RUSAK, ATAUPUN HILANG**  
**N=50**

NO	JAWABAN RESPONDEN	FREKUENSI	PRESENTASE
1.	PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Nemlea Ambon	50 Orang	100%
2.	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Pengadilan	—	0 %
Jumlah		50 Orang	100%

Sumber data Primer di Olah 2011.

Dari tabel di atas terlihat bahwa 50 orang responden atau 100 Persen menyatakan bahwa mereka lebih memilih untuk melaporkan kepada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon sedangkan 0 persen atau tidak ada konsumen yang memilih untuk melaporkan kepada YLKI ataupun pengadilan apabila barang berupa paket ataupun surat yang dikirim mengalami kerusakan, hilang ataupun terlambat.

Hal ini dikarenakan konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia cabang Namlea Ambon lebih memilih tempat yang dianggap mampu mengatasi masalah mereka setidaknya-tidaknya mendapatkan ganti rugi. Alasan mereka tidak melaporkan kepada YLKI atau pun melanjutkan ke Pengadilan disebabkan karena beberapa pertimbangan.

1. Konsumen sebagian besar yang tidak mengetahui BPSK
2. Konsumen tidak mengetahui beberapa prosedur
3. Prosedur yang berbelit-belit dan lama
4. Diantaranya juga ada yang ragu untuk melaporkannya.

Berikut ini adalah tanggapan responden yang mengalami kerugian akibat keterlambatan, rusak, hilangnya kiriman Pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon tentang tidak melanjutkan masalahnya ke BPSK atau Pengadilan.

**TABEL 8**  
**TANGGAPAN RESPONDEN YANG MENGELAMI KERUGIAN**  
**TERLAMBAT DAN TIDAK MELANJUTKAN KE BADAN**  
**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAU PENGADILAN**  
**N=50**

NO	Jawaban Respoonden	Frekuensi	Presentase
1.	Melanjutkan Ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Pengadilan	-	0%
2.	Melakukan perdamaian atau musyawarah dengan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon	50 Orang	100%
Jumlah		50 Orang	100%

Dari data di atas menunjukkan bahwa 50 orang atau 100 persen responden yang memilih untuk tidak melanjutkan sengketa ke pengadilan dengan alasan responden lebih memilih untuk menyelesaikan sengketanya dengan cara berdamai dengan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon, penyelesaiannya yaitu berupa permintaan maaf dari pihak PT. Pos Indonesia cabang Namlea Ambon kepada konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia cabang Amela Ambon.

**TABEL 9**  
**TANGGAPAN RESPONDEN YANG MENGELAMI KERUGIAN BERUPA**  
**KERUSAKAN DAN TIDAK MELANJUTKAN KE BADAN**  
**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAU PENGADILAN**  
**N=17**

NO	Jawaban Respoonden	Frekuensi	Presentase
1.	Melanjutkan Ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Pengadilan	-	0%
2.	Melakukan perdamaian atau musyawarah dengan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon	50 Orang	100 %
Jumlah		50 Orang	100 %

Sumber data primer di olah 2011.

Dari data di atas menunjukkan bahwa 50 orang atau 100 persen responden yang memilih untuk tidak melanjutkan sengketa ke pengadilan dengan alasan responden lebih memilih untuk menyelesaikan sengketanya dengan cara berdamai dengan pihak PT. Pos Indonesia

(Persero) cabang Namlea Ambon dan kesepakatan ganti rugi sesuai dengan kerusakan kiriman yang dialami oleh konsumen.

Hal ini dibenarkan oleh Rahman Umasugi selaku wakil kepala kantor Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon melalui wawancara penulis tanggal 5 September 2011

“ Apabila terjadi kerusakan yang diakibatkan oleh kelalaian Pihak kami (PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon) maka jika ada pengaduan dari konsumen atau nasabah kami hal tersebut merupakan kewajiban dari pihak kami selaku penyelenggara jasa adalah melakukan permintaan maaf dan melakukan ganti rugi kepada konsumen berupa uang sesuai dengan nilai kerusakan yang terjadi pada kiriman tersebut.”

**TABEL 10**  
**TANGGAPAN RESPONDEN YANG MENGELAMI KERUGIAN BERUPA**  
**KEHILANGAN DAN TIDAK MELANJUTKAN KE BADAN**  
**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAU PENGADILAN**  
**N=4**

NO	Jawaban Respoonden	Frekuensi	Presentase
1.	Melanjutkan Ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Pengadilan	—	0%
2.	Melakukan perdamaian atau musyawarah dengan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon	50 Orang	100 %
Jumlah		50 Orang	100%

Sumber data primer di olah 2011.

Dari data di atas menunjukkan bahwa 50 orang atau 100 persen responden yang memilih untuk tidak melanjutkan sengketa ke pengadilan dengan alasan responden lebih memilih untuk menyelesaikan

sengketanya dengan cara berdamai dengan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon. penyelesaian klaim kerusakan dan kehilangan keriman yaitu berupa permintaan maaf dari pihak PT. Pos Indonesia cabang Namlea Ambon kepada konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon dan penggantian besar ganti ruginya didasarkan pada kesepakatan antara pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon dengan konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon.

Melalui wawancara dengan Umar Duilla, kepala kantor PT Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea tanggal 6 september 2011 diperoleh keterangan sebagai berikut:

"Akibat hilangnya paket pos atau surat pos dikarenakan pelaksanaan pelayanan pos yang tidak memuaskan, kami (PT Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon) memberikan penyelesaian klaim dan ganti kerugian antara pengguna jasa dan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon dengan cara perdamaian/musyawarah untuk mufakat dan biasanya berupa penggantian uang sesuai dengan nilai barang yang dikirim serta penggantian 50% atau setengah dari biaya pengirimannya."

Dalam Undang-undang PT. Pos atau syarat-syarat pengiriman tidak dicantumkan mengenai besarnya ganti rugi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) namun di dalam undang-undang atau syarat dan ketentuan pengiriman hanya mencantumkan mengenai ganti rugi yang harus diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) kepada konsumen apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen PT. Pos Indonesia.

Dari wawancara penulis dengan kepala kantor PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon memang dapat dilihat bahwa

penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak adalah diselesaikan melalui jalur luar pengadilan yaitu dengan cara perdamaian atau musyawarah antara kedua belah pihak dan anti ruginya dilakukan sesuai dengan besar kerugian yang dialami oleh konsumen.

Apabila terjadi kerugian berupa keterlambatan maka yang PT. Pos hanya melakukan permintaan maaf kepada konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon, sedangkan akibat kerugian yang dialami oleh konsumen berupa kerusakan adalah penggantian uang sesuai dengan nilai kerusakan yang dialami, selain itu apabila kerugian yang dialami oleh konsumen berupa kiriman yang dikirim hilang maka penggantian yang dilakukan adalah berupa uang sesuai dengan nilai barang yang dikirim dan biaya pengirimannya diganti setengah atau 50 persen.

sesuai dengan pernyataan tersebut di atas maka konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon dan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon lebih memilih untuk menyelesaikan sengketanya di luar pengadilan atau secara internal dengan pihak PT. Pos Indonesia Cabang Namlea Ambon dengan alasan agar terhindar dari keterlambatan yang bersifat prosudural dan administratif, dan masalahnya dapat diselesaikan secara damai dan kekeluargaan serta tetap menjaga hubungan baik.

## BAB 4

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Dari hasil rumusan masalah, hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka penulis menyimpulkan :

1. Dengan adanya bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon, salah satunya berupa konsumen diperbolehkan untuk mengajukan klaim kepada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon maka dengan sendirinya konsumen menyadari akan pentingnya hak-haknya sebagai seorang konsumen. Selain itu pula dapat menumbuhkan kesadaran kepada pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon sebagai penyelenggara jasa, mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab. Karena masih banyak bentuk hak-hak dari konsumen yang belum terlaksana sesuai dengan apa yang telah disepakati. Sehingga kedepannya tidak ada lagi kelalaian yang terjadi.
2. Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon dengan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon diselesaikan dengan menempuh cara perdamaian/musyawarah untuk mencapai mufakat (nonlitigasi) dengan kesepakatan ganti rugi yang dilakukan

oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon kepada konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon, berupa uang sesuai dengan kerugian yang dialami oleh pihak konsumen.

#### **4.2 Saran.**

1. Hendaknya pihak PT. Pos Indonesia (Persero) cabang namlea Ambon menambahkan fasilitas berupa transportasi darat yang dapat membantu pegawai pos untuk mengantarkan paket atau pun surat yang dikirim, selain itu diperlukan adanya tambahan ttenaga kerja untuk membantu kinerja yang ada padda PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon, agar kedepannya tiidak lagi terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh kedua belah pihak seperti barang atau surat yang dikirim mengalami kerusakan, hilang, dan atau terlambat.
2. Hendaknya PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon meningkatkan mutu serta pelayanannya yang baik terhadap konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Namlea Ambon agar kedepannya tidak terjadi lagi sengketa yang timbul antara kedua belah fihak. Dan citra PT, Pos Indonesia (Persero) khususnya cabang Namlea Ambon menjadi bersih dimata masyarakat Namlea Ambon.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi miru dan Sutarmin Yudo, 2004, *Hukum Perlindungan*

*Konsumen*. Rajawali Pers. Jakarta.

A.Z Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum Pustaka*, Sinar Harapan.

Jakarta.

\_\_\_\_\_ 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media

Yogyakarta,

\_\_\_\_\_ 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*,

Diadit Media. Jakarta.

Celina Tri Siwi Kristianti, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar

Grafika. Jakarta.

Eman Rajagukguk, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV Mandar

Maju. Bandung

Fandi Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing, Malang.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003. *Hukum Tentang Perlindungan*

Konsumen, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Ap

Happy Susanto, 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Visimedia,

Jakarta Selatan.

Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo.

Jakarta.

\_\_\_\_\_ 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia Edisi*

*Revisi*. Grasindo, Jakarta..

Yusuf, Sofie, 2002. ***Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana***

***Korupsi***, Ghalia Indonesia. Jakarta.

### **Undang-Undang**

Solahuddin, 2008. ***Kitap Undang-Undang Hukum Pidana, Acara Pidana dan Perdata***, Visi Media, Jakarta.

Santoso Sumbering, 2007. ***Himpunan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang Undangan yang Terkait***. Nuansa Aulia. Bandung.

Sinar Grafika. 2010. ***Undang-Undang Pos 2009***. Sinar Grafika. Jakarta.

### **Internet**

[www. Posindonesia.co.id](http://www.Posindonesia.co.id)

