

# **TANGGUNG JAWAB HUKUM PT. POS INDONESIA CABANG KUTA ATAS TIDAK TERKIRIMNYA BARANG KIRIMAN KONSUMEN**

I Gusti Putu Agung Ngurah Angkasa Wirajaya, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [gungwahangkasa09@gmail.com](mailto:gungwahangkasa09@gmail.com)

I Nengah Nuarta, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [nengah\\_nuarta@unud.ac.id](mailto:nengah_nuarta@unud.ac.id)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan Perjanjian PT. Pos Indonesia dengan pengguna Jasa dan tanggung jawab hukum PT. Pos Indonesia Cabang Kuta untuk mengganti kerugian yang timbul karena wanprestasi pengiriman barang. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi dari penanggung jawab PT. Pos Indonesia Cabang Kuta itu sendiri dan juga berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Serta Undang-Undang Pos. Dalam perspektif konsumen, tentunya konsumen berhak mendapatkan pertanggungjawaban atas kecerobohan PT. Pos, salah satu pemenuhannya melalui cara pelaksanaan perjanjian dan pertanggungjawaban hukum dari PT. Pos itu sendiri, dalam penyelesaiannya dapat dilakukan tanpa harus melalui pengadilan yang difasilitasi oleh BPSK yang mempertemukan antara para konsumen dengan PT. Pos Indonesia Cabang Kuta untuk kemudian mencari jalan tengah, karena Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melindungi konsumen maka hal ini dapat dilakukan oleh pelanggan atau konsumen PT. Pos Indonesia Cabang Kuta Apabila kedua belah pihak tidak dapat mencapai kesepakatan melalui jalur non-litigasi, maka perselisihan dapat diselesaikan melalui pengadilan di tempat tinggal konsumen untuk menuntut ganti rugi atas hak para konsumen yang belum diakui oleh PT. Pos Indonesia Cabang Kuta jika mereka para konsumen sudah memenuhi kewajiban mereka di dalam perjanjian tersebut serta memenuhi kriteria-kriteria yang tertera pada persyaratan-persyaratan ganti rugi yang tertera pada perjanjian tersebut, kesadaran hukum pada konsumen wajib dibangkitkan agar hak-hak mereka tidak disalahgunakan oleh pihak lain.

**Kata Kunci:** Tanggungjawab Hukum, Perlindungan Konsumen, Wanprestasi, Perjanjian.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to ascertain how the PT. Pos Indonesia Agreement is being implemented with service users and if PT. Pos Indonesia Kuta Branch is legally obligated to make up for losses resulting from product shipment defaults. This study employs empirical legal research, which is based on the Postal Law and the Consumer Protection Law and contains documentation, interviews, and observation from the person in charge of PT. Pos Indonesia Kuta Branch. Customers have a right to hold PT Pos responsible for its carelessness; implementing the agreement and requiring PT Pos to take legal responsibility is one approach to do this, in the settlement can be done without having to go through the court facilitated by BPSK which brings together the consumers with PT. Pos Indonesia Kuta Branch to then find a middle ground, because Law No. 8 Year 1999 on Consumer Protection protects consumers so this can be done by customers or consumers of PT. If the two parties cannot reach an agreement through non-litigation channels, then the dispute can be resolved through the court at the place of residence of the consumer to claim compensation for the rights of consumers who have not been recognized by PT. Pos Indonesia Kuta Branch if they consumers have fulfilled their obligations in the agreement and meet the criteria listed in the terms of compensation stated in the agreement, legal awareness in consumers must be raised so that their rights are not abused by other parties.*

**Key Words:** Legal Liability, Consumer Protection, Default, Agreements.

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pos adalah institusi penting yang memfasilitasi penyebaran berita, serta transportasi dan pertukaran uang dan produk. Sistem pos telah beroperasi selama ribuan tahun dan sekarang menjadi infrastruktur penting di setiap negara. Tugas PT. Pos Indonesia saat ini lebih dari sekadar mengirimkan surat dan melakukan pembayaran lain seperti pensiun, gaji pegawai negeri, beasiswa, tagihan listrik, dan tagihan telepon. Saat ini, fungsi ini menjadi semakin lazim, bahkan sampai terlibat dalam melakukan tugas-tugas keuangan. Peran sosial PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai penyedia layanan publik tidak dapat diabaikan. Karena PT. Pos Indonesia (Persero) menyediakan layanan, kepercayaan pengguna layanan, yang memanfaatkan layanan pos dengan harapan surat dan kiriman mereka akan sampai dengan selamat, sangatlah penting<sup>1</sup>. PT. Pos Indonesia (Persero) menyediakan layanan vital bagi masyarakat: pengiriman barang. Sesuai dengan bunyi Pasal 1 ayat (1) UU No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos "Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum". Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013, yang berkaitan dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos "Pos mengacu pada berbagai layanan yang mencakup komunikasi surat tertulis atau elektronik, pengiriman paket, logistik, transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum. Secara sederhana, tujuan penyelenggaraan layanan pos adalah untuk mendorong pertumbuhan dengan meningkatkan kualitas layanan yang tersedia bagi setiap individu di seluruh penjuru negeri dan memupuk kolaborasi".

Selain itu, PT. Pos Indonesia memiliki tugas untuk memastikan kepuasan pelanggan, yang berarti memenuhi kewajiban yang diuraikan dalam kontrak yang disepakati antara pengirim dan PT. Pos Indonesia jika terjadi wanprestasi yang ditimbulkan sang penyedia jasa, pengguna jasa berhak meminta ganti rugi atas kelalaian pada PT. Pos Indonesia (Persero) sesuai dengan bunyi Pasal 1239 KUH Perdata yang menerangkan "Bawa tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, wajib diselesaikan dengan memberikan penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila debitur tidak memenuhi kewajibannya". Ganti rugi ini dapat berupa ganti rugi uang atau materi<sup>2</sup>. Pengirim bermaksud untuk mengirimkan paket dalam kondisi tertentu, termasuk pembayaran sejumlah uang tertentu. PT. Pos Indonesia Cabang Kuta berkomitmen untuk memenuhi tanggung jawabnya dengan memastikan pengiriman produk secara tepat waktu dan aman sampai ke tempat tujuan. Konsumen yang menggunakan jasa yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Kuta harus dilindungi kepentingannya. Di masa lalu PT. Pos Indonesia ialah sebuah badan usaha milik negara yang merupakan satu-satunya badan usaha yang bergerak di bidang

<sup>1</sup> Yuwana, Siti Indah Purwaniang, Mulida Rahayu, Erlina Nurnaf'i ah, and Moch Ubaydillah Ramadani. "Studi Tentang Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Di Kantor Pos Bondowoso 68200." *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 3 (2025): 127-131.

<sup>2</sup> Septyawati, Ni Made, Budiartha, I. Nyoman Putu, dan Suryani, Luh Putu. "Tanggung Jawab PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Tabanan Terhadap Wanprestasi Pengiriman Barang." *Jurnal Analogi Hukum* 3, no. 1 (2021): 74-78.

industri pelayaran dan ekspor<sup>3</sup>. Kesepakatan antara pengirim dan PT. Pos Indonesia (Persero) tak selalu sejalan menggunakan keinginan kedua belah pihak. Sering kali keliru satu pihak merasa dirugikan pada perjanjian tersebut. Undang-undang telah menetapkan peraturan tentang sejauh mana dan ruang lingkup kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan operasi perusahaannya. Tanggung jawab, sebagaimana didefinisikan oleh KBBI "Adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu yang diperbuat". Peter Salim mengkategorikan konsep tanggung jawab ke dalam tiga aspek yang berbeda seperti, akuntabilitas, tanggung jawab, dan kewajiban. Peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, khususnya bagi pelanggan yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia, sudah cukup eksplisit. Namun, masalah-masalah seperti keterlambatan, kerusakan, dan kerugian masih sering terjadi. Hal ini berkaitan dengan situasi yang terjadi dalam perjanjian antara PT. Pos Indonesia dengan pengirim di mana PT. Pos Indonesia gagal menyelesaikan kewajibannya pada perjanjian, sehingga mengakibatkan wanprestasi. Tidak diragukan lagi, pelanggan dirugikan dan sering kali jadi sasaran dalam transaksi dengan penyedia jasa atau produsen..

Kantor Pos Kuta merupakan anak perusahaan PT Pos Indonesia yang melayani wilayah Badung. Baik wisatawan domestik maupun internasional memilih Kuta sebagai tujuan wisata. Kunjungan wisatawan ke daerah ini menunjukkan pertumbuhan yang konsisten setiap tahunnya. Oleh karena itu, kebutuhan akan layanan pengiriman yang dapat memenuhi kebutuhan finansial para pengunjung semakin meningkat. PT. Pos Indonesia cabang Kuta menjalankan fungsi penting setiap hari dengan melayani penduduk lokal dan turis yang bergantung pada layanannya untuk pengiriman barang yang mereka beli. Sangat penting untuk memastikan sejauh mana akuntabilitas PT Pos Indonesia untuk layanan yang digunakan oleh kliennya, mengingat layanannya menjangkau di luar Indonesia dan mencakup kegiatan di seluruh dunia<sup>4</sup>. Orang dengan barang atau jasa dikenal sebagai konsumen, afiliasi seseorang dengan kelompok konsumen tertentu dibentuk berdasarkan motivasi mereka dalam menggunakan barang dan jasa<sup>5</sup>. Sesuai bunyi Pasal 1 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Untuk melindungi kepentingan konsumen secara menyeluruh, sangat penting dan vital untuk segera menangani masalah perlindungan konsumen yang kompleks<sup>6</sup>. Penelitian ini walaupun sama membahas tentang tanggung jawab PT. Pos seperti yang dilakukan oleh Nadhif Farkhan di penelitiannya yang berjudul "Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Hilang, Rusak dan Tertukarnya Barang

---

<sup>3</sup> Farkhan, Nadhif, dan Witasari, Aryani. "Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Hilang, Rusak dan Tertukarnya Barang Di PT. Pos Indonesia Kota Tegal." *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum 1*, no. 1 (2021): 17.

<sup>4</sup> Amira, Fida. "Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)." *Privat Law* 4, no. 1 (2016): 118.

<sup>5</sup> Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4, no. 1 (2016): 53-61.

<sup>6</sup> Maharani, Alfina, dan Dzikra, Adnand Darya. "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 659-666.

Di PT. Pos Indonesia Kota Tegal"<sup>7</sup>, ataupun penelitian yang dilakukan oleh Silfiyana Salsabilah yang berjudul "Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express)." <sup>8</sup> tetapi di penelitian kali ini penulis lebih memfokuskan ke bagaimana PT. Pos Indonesia Cabang Kuta menjalankan perjanjiannya terhadap konsumen.

Seiring berkembangnya zaman terutama dunia digital *online shop* merupakan salahsatu bentuk perkembangan teknologi yang menyebabkan mudahnya berbelanja barang apa saja dan tentunya ini baik tetapi para masyarakat khususnya para pemilik toko *online* ini sering terkendala di bagian pengiriman barang yang tentu saja merugikan mereka karena para pembeli akan memberikan *review* buruk kepada para penjual jika kedapatan barang yang dikirim rusak ataupun terlambat, Arya salah satu konsumen PT. Pos Indonesia Cabang Kuta dan juga pedagang online mengeluhkan banyaknya konsumen jasa yang belum menerima ganti kerugian meski di perjanjian pengiriman PT. Pos Indonesia Cabang Kuta berjanji akan mengganti rugi jika barang kiriman jika terjadi kerusakan ataupun keterlambatan pengiriman<sup>9</sup>. Terobosan ilmiah dan teknologi yang pesat juga telah meningkatkan produktivitas dan efisiensi penyedia produk dan layanan, membantu mereka mencapai tujuan komersial. Oleh karena itu, PT. Pos Indonesia harus mengatasi ketidakpuasan konsumen ketika layanannya kurang memuaskan.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang, dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan Perjanjian PT. Pos Indonesia dengan pengguna Jasa?
2. Bagaimana implementasi pertanggungjawaban PT. Pos Indonesia Cabang Kuta dalam mengganti kerugian akibat timbulnya wanprestasi pengiriman barang konsumen?

### 1.3. Tujuan Penulisan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji pelaksanaan perjanjian PT. Pos Indonesia dengan pengguna jasa dan tanggung jawab hukum PT. Pos Indonesia Cabang Kuta untuk mengganti kerugian yang timbul karena wanprestasi pengiriman barang yang merugikan konsumen.

## 2. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang dipakai adalah metode penelitian hukum yang bersifat empiris. Menurut Soerjono Soekanto "Penelitian hukum empiris adalah suatu metodologi yang bertujuan untuk mengamati dan menganalisa penerapan hukum secara praktis dalam masyarakat"<sup>10</sup>. Penelitian ini memakai pendekatan perundang-undangan sebagai salah satu metodologinya, teori-teori hukum, pendapat para ahli dan

<sup>7</sup> Farkhan, Nadhif, dan Witasari, Aryani. op.cit. hal 1-10

<sup>8</sup> Salsabilah, Silfiyana, dan Iskandar, Hardian. "Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express)." *UNES Law Review* 6, no. 1 (2023): 3413-3424.

<sup>9</sup> Hasil Wawancara dengan Arya sebagai Konsumen PT. Pos Indonesia Cabang Kuta, pada tanggal 2 Juni 2025.

<sup>10</sup> Soerjono Soekanto. *Penelitian Hukum Normatif* (Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2007), 21.

pengamatan secara langsung di lapangan<sup>11</sup>. Penulis menggunakan dua jenis data hukum untuk memastikan validitas dan akurasi penelitian yakni data hukum primer yaitu data yang peneliti dapat bisa dari peristiwa di lapangan pribadi asal rakyat yang mengalami yang sinkron dengan kabar baik itu menggunakan cara mengamati atau melakukan wawancara dan data hukum sekunder, Soerjono Soekanto berpendapat "Data hukum sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi ataupun penelitian dalam wujud laporan" seperti yang peneliti gunakan antara lainnya buku dan jurnal penelitian hukum<sup>12</sup>. Penelitian ini memakai 3 (tiga) instrumen untuk mengumpulkan data-data yang peneliti dapatkan, yaitu Peneliti mengamati kejadian masyarakat disekitar yang memiliki memiliki kesinambungan atau sesuai dengan topik penelitian, peneliti mewawancara masyarakat yang terkena dampak masalah yang sedang diselidiki, dan dokumentasi-dokumentasi di internet yang mengenai permasalahan yang akan diteliti seperti contohnya di media sosial serta berita online. Teknik pengolahan data yg dipergunakan merupakan kualitatif, khususnya dengan memilih data berdasarkan kualitasnya untuk mengatasi isu terkini. Data empiris tersebut dikaji melalui penafsiran dan disajikan secara deskriptif dengan menggunakan penyusunan yang sistematis untuk menghasilkan suatu hasil yang ilmiah. Proses ini dikenal sebagai analisis deskriptif. Selain itu, penelitian kesimpulan deduktif melibatkan pembentukan kesimpulan berdasarkan informasi umum dan fakta-fakta khusus untuk mendapatkan pemahaman yang tepat tentang kebenaran dan memperoleh pemahaman yang menyeluruh tentang subjek yang sedang dipelajari.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Pelaksanaan Perjanjian PT. Pos Indonesia dengan pengguna Jasa

Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum yang memungkinkan satu orang atau lebih untuk mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu "Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih". Tak perlu dikatakan lagi bahwa pihak-pihak yang terlibat dapat menegakkan perjanjian sebagai hukum jika perjanjian itu mengikat secara hukum dan memenuhi persyaratan keabsahan<sup>13</sup>. Tidak ada kemungkinan untuk mengubah ketentuan-ketentuan dalam perjanjian kecuali jika kedua pihak yang ada dalam perjanjian setuju untuk melakukannya atau jika ada dasar yang sah untuk melakukannya berdasarkan hukum. Jika perjanjian pengiriman barang memenuhi standar yang dijelaskan dalam peraturan hukum yang mengatur pengangkutan produk serta persyaratan khusus yang ditetapkan oleh perusahaan penyedia layanan pengiriman, maka perjanjian tersebut dianggap sah.

Pelaku bisnis atau usaha adalah orang atau organisasi yang memproduksi barang dan jasa untuk memenuhi permintaan konsumen dan menghasilkan uang dari penawaran tersebut dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>11</sup> Sudiarawan, Kadek Agus, Putu Edgar Tanaya, dan Bagus Hermanto. "Discover the legal concept in the sociological study." *Substantive Justice International Journal of Law* 3, no. 1 (2020): 94-108.

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta, Rajawali Press, 1990), 14-15

<sup>13</sup> Fazriah, Dina. "Tanggung Jawab Atas Terjadinya Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Debitur Pada Saat Pelaksanaan Perjanjian." *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat* 1, no. 02 (2023): 4.

tampaknya sengaja menghindari kata "produsen" dan memilih kata "konsumen". Frasa "pelaku usaha" digunakan dalam pengertian yang luas, yang mencakup banyak peran seperti kreditur, produsen, distributor, penjual, dan istilah-istilah lain yang biasa digunakan. Kata "pelaku usaha" sebagaimana didefinisikan dalam Pasal 1 ayat (3) UUPK adalah "Setiap orang perorangan 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". Ini mencakup organisasi korporat otonom atau independen dan organisasi yang berkolaborasi melalui kontrak untuk menjalankan bisnis di berbagai industri.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha, sebagaimana didefinisikan dalam Pasal 1 ayat (3) UUPK ditujukan "Kepada setiap badan usaha maupun perorangan, dari yang bentuknya badan hukum atau bukan merupakan badan hukum yang berdiri dan memiliki kedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia". Pelaku usaha ini dapat berkegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, bisa sendiri maupun bekerjasama melalui perjanjian. Niru Anita Sinaga dalam penelitiannya menyebutkan "Konsumen adalah setiap orang yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan"<sup>14</sup>. Pengakuan dan penetapan hak-hak konsumen saat ini dapat ditelusuri kembali ke penciptaan hak-hak konsumen yang diuraikan dalam resolusi PBB No. 39/248 tahun 1985, yang berfokus pada perlindungan konsumen. Di Indonesia, hak-hak ini diimplementasikan melalui UUPK. Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) No. 39/248 tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen yang dikenal sebagai Pedoman Perlindungan Konsumen, mencantumkan sejumlah kepentingan konsumen yang perlu dilindungi "Kepentingan-kepentingan tersebut antara lain:

1. Melindungi konsumen dari segala risiko kesehatan maupun keselamatan;
2. Mempromosikan serta melindungi kepentingan sosio-ekonomi para konsumen;
3. Memastikan konsumen memiliki akses terhadap informasi yang cukup untuk membuat pilihan yang tepat berdasarkan pilihan dan kebutuhan untuk diri mereka;
4. Memberikan pendidikan terhadap konsumen;
5. Menawarkan cara-cara yang bekerja dengan baik dalam menyelesaikan keluhan konsumen;
6. Memungkinkan konsumen untuk secara bebas mendirikan organisasi untuk konsumen atau kelompok-kelompok lain yang sesuai dan membuka kesempatan kepada mereka guna mengekspresikan opini mereka dalam proses pengambilan keputusan-keputusan yang mempengaruhi kepentingan-kepentingan mereka".

Terdapat 4 (empat) hak-hak mendasar yang dimiliki oleh konsumen yaitu Kebebasan untuk memilih, hak untuk mengetahui, hak untuk mendapatkan rasa aman, dan hak untuk mengajukan keluhan merupakan empat hak dasar konsumen. Sejalan dengan ketentuan ayat dua Pasal 29 UU Pos "Pos Indonesia berhak untuk menimbang dan memeriksa barang sebelum dikirim. Seperti yang telah disebutkan pada ayat pertama, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa informasi pada paket yang diberikan oleh pengguna jasa pos adalah akurat. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mencegah pergerakan barang yang dikategorikan sebagai komoditas berbahaya atau

---

<sup>14</sup> Sinaga, Niru Anita, dan Sulisrudatin, Nunuk. "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5, no. 2 (2018): 76-77.

terlarang, seperti senjata, ganja, dan barang sejenis lainnya. Selain itu, hal ini juga penting untuk menjamin bahwa barang yang dikirim tidak membahayakan orang lain. Penimbangan kargo dilakukan untuk menentukan biaya pengiriman, karena tarif per kilogram bervariasi tergantung pada negara tujuan pengiriman”.

Hasil dari wawancara saya bersama Arya<sup>15</sup> yang merupakan salah satu pengguna jasa atau konsumen PT. Pos Indonesia Cabang Kuta “Bawa pengguna jasa dan PT. Pos Indonesia Cabang Kuta telah menerima dan menyetujui syarat dan ketentuan standar yang telah ditetapkan oleh Pos sehubungan dengan transportasi atau pengiriman”. Syarat dan ketentuan ini disebut sebagai SSP, yang merupakan singkatan dari syarat standar pengiriman. Perjanjian standar adalah nama yang sering digunakan untuk menyebut pengaturan ini. Muatan dari perjanjian standar ditentukan secara sepihak oleh pihak yang memiliki kondisi keuangan atau ekonomi lebih kuat. Tidak ada peran serta masyarakat debitur dalam proses penetapan parameter perjanjian secara bersama-sama. Debitur dipaksa untuk menyetujui perjanjian standar yang telah diatur sebelumnya yang disediakan dalam bahasa tertulis. Hal ini karena debitur berkomitmen untuk memenuhi tanggung jawab mereka. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Dhina Hastuti sebagai staf koordinator PT. Pos Indonesia Cabang Kuta “Mengenai perjanjian pengiriman barang antara PT. Pos Indonesia Cabang Kuta dengan konsumen, ada beberapa prosedur yang harus dilengkapi sebelum perjanjian berlangsung. Prosedur-prosedur tersebut meliputi pemenuhan persyaratan administratif sebelum perjanjian dilakukan.

Secara khusus, pengirim harus menyerahkan barang, memberikan informasi yang akurat mengenai kondisi kiriman, memberikan rincian yang lengkap mengenai data pengiriman dan penerima. PT. Pos Indonesia Cabang Kuta kemudian akan menimbang kiriman, menginformasikan kepada pengirim tentang biaya pengiriman dan perkiraan waktu pengiriman, serta menawarkan asuransi dan opsi pengemasan tambahan<sup>16</sup>. Selain itu, kontrak atau perjanjian harus mematuhi persyaratan hukum, yaitu ketentuan yang ditentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang berbunyi “Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang”.

Kesepakatan antara PT. Pos Indonesia dan pengirim diresmikan melalui penandatanganan surat perjanjian pengiriman barang. Surat ini termasuk tanda terima pembayaran yang menguraikan syarat dan ketentuan pengiriman. PT. Pos memberikan tanda terima ini berdasarkan perjanjian standar yang sesuai dengan aturan-aturan hukum, itikad baik harus dikedepankan, dan tidak menyebabkan kerugian kepada pengirim. Pengirim wajib mematuhi aturan ini jika menyetujui semua syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh PT. Pos Indonesia. Salinan tanda terima pengiriman juga akan diberikan kepada pengirim, yang memungkinkan pengiriman barang. Dengan demikian, PT Pos Indonesia dan pengirim menjalin kemitraan hukum di mana masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang setara.

---

<sup>15</sup> Hasil Wawancara dengan Arya sebagai Konsumen PT. Pos Indonesia Cabang Kuta, pada tanggal 3 Juni 2025.

<sup>16</sup> Hasil Wawancara dengan Dhina Hastuti sebagai Staf Koordinator PT. Pos Indonesia Cabang Kuta, pada tanggal 2 Juni 2025.

### 3.2. Implementasi pertanggungjawaban PT. Pos Indonesia Cabang Kuta dalam Mengganti Kerugian Akibat Timbulnya Wanprestasi Pengiriman Barang Konsumen

Menurut Subekti "Suatu perjanjian (*overeenkomst*) adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal dengan kata lain, suatu perjanjian menjamin bahwa kedua belah pihak akan melaksanakan hal tersebut"<sup>17</sup>. Karena terciptanya perjanjian ini, maka kedua belah pihak telah bertukar kata (*deal*) telah membentuk kontrak yang memungkinkan mereka memenuhi semua tugas dan hak mereka dari pihak masing-masing. Orang acap kali menggunakan istilah "perikatan" untuk menyebut ikatan hukum semacam ini. Satu pihak, yang dikenal sebagai kreditur tentu berhak atas suatu prestasi, sementara pihak satunya lagi yang dikenal sebagai debitur memiliki kewajiban untuk menyelesaikan prestasi tersebut. Perikatan artinya hubungan hukum yg terdapat diantara dua orang di bidang aset. salah satu konsep yang harus diperhatikan pada perjanjian merupakan asas kebebasan berkontrak, yang juga seringkali diklaim menjadi asas terbuka. Asas ini ialah salah satu asas yg wajib diperhatikan. Selama tak melanggar peraturan perundang-undangan, konsep terbuka merupakan kebebasan yang diberikan hukum pada masyarakat buat menghasilkan perjanjian. Selama tidak melanggar hukum atau peraturan apa pun, perjanjian tersebut mengikat secara hukum kedua belah pihak. Frasa "semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya" yang dapat kalian temukan dalam Pasal 1338 Ayat 1 KUH Perdata, yang menjadi landasan hukum pengaturan *Freedom of Contract* Konrad Zweight dan Hein Kotz mendefinisikan kebebasan berkontrak sebagai kemampuan untuk memilih dan membuat perjanjian, serta kebebasan para pihak untuk menentukan syarat-syarat dan janji-janji dalam perjanjian tersebut serta pokok bahasan dari perjanjian tersebut. Kebebasan buat memilih isi perjanjian yg akan mereka buat ialah salah satu berasal dari banyaknya kebebasan yang diberikan kepada warga negara yang akan mengarah pada kontrak-kontrak yang didasarkan pada kebebasan berkontrak. Kebebasan-kebebasan tersebut saling berkaitan satu sama lain dan seringkali dipengaruhi oleh pencantuman suatu kondisi tertentu pada suatu perjanjian. Hal ini akan berdampak pada fleksibilitas untuk mengadakan perjanjian dalam format tertentu atau tidak.

Suatu perjanjian yang dianggap umum atau yang sering disebut sebagai "Perjanjian Baku" adalah perjanjian yang digunakan untuk melaksanakan kesepakatan antara PT. Pos Indonesia dengan masyarakat penerima layanan. "Klausula baku (perjanjian) adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen" menurut Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengertian perjanjian baku ini didasarkan pada kenyataan bahwa klausula baku ialah salahsatu jenis perjanjian. Penggunaan aturan yang relatif lebih ketat mempengaruhi dimasukkannya syarat dan ketentuan normal perjanjian baku dan klausul pembebasan atau "eksonerasi" akibat dari pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan Pasal 18 ayat 4 UU No. 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa "Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini."

---

<sup>17</sup> Subekti. *Hukum Perjanjian* (Jakarta, PT. Intermessa, 1996), 1-2.

Hal ini dapat dilihat pada ketentuan Pasal 18 ayat 1 dan 2 UU No. 8 Tahun 1999 yang mengatur bahwa "Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen, menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/jasa yang dibeli konsumen, menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepikah yang berkaitan dengan barang yang dibeli konsumen secara angsuran, menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepikah yang berkaitan dengan barang yang dibeli konsumen secara angsuran, mengatur pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen, memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa, pernyataan bahwa konsumen tunduk pada ketentuan yang berupa aturan baru, atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepikah oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya, serta pernyataan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebasan hak tanggungan, gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli konsumen secara angsuran, keduanya dicantumkan dalam peraturan perundang-undangan".

Merupakan pelanggaran hukum bagi firma untuk memberikan syarat dan ketentuan standar yang mengungkapkan informasi yang sulit dipahami atau disajikan dengan cara yang membuatnya sulit untuk dilihat atau dibaca. Dalam hal melaksanakan perjanjian, pengguna jasa yang memanfaatkan jasa pos harus menyetujui syarat dan ketentuannya. Jika pengguna layanan telah menyetujui, mereka akan menandatangani surat perjanjian yang telah diputuskan oleh Pos. Apabila para pihak telah menandatangani surat-surat atau syarat yang tertulis tersebut, dan pengguna layanan tidak menandatangani dokumen atau memberikan informasi tentang kondisi ini, juga tidak muncul pada tanda terima, akibatnya perjanjian yang telah ditetapkan oleh Pos akan mengikat para pihak. Sesuai dengan baik Pasal 31 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos menyatakan "Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh pengguna jasa Pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos," maupun Pasal 31 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 menyatakan "Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku apabila kerugian atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia," akibatnya, pelaku usaha menanggung tanggung jawab atas segala keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan kiriman pengguna jasa.

PT. Pos Indonesia (Persero) menyediakan sejumlah layanan untuk pengiriman barang ke luar negeri, termasuk layanan EMS atau Layanan pengiriman dokumen dan komoditas ke 47 negara dengan waktu transit yang cepat, paket ekspres internasional, surat ekspor, surat tercatat internasional, paket reguler internasional, surat udara internasional, surat ekspres, surat biasa, paket pos, surat ekspres tertentu, dan wesel pos. Kompensasi maksimum atas barang yang hilang adalah Rp1.000.000,00, yang merupakan sepuluh kali lipat biaya angkut, dengan syarat biaya jaminan kompensasi tidak kurang dari nilai barang yang hilang. Namun, jika barang yang hilang memiliki nilai yang dijamin, kompensasi dari PT. Pos Indonesia (Persero) ditetapkan sebesar 100% dari nilai jaminan ditambah sepuluh kali lipat biaya maksimum, yaitu

Rp1.000.000,00. Berdasarkan Pasal 5 Keputusan Direksi Nomor 128 Tahun 2016 menjelaskan "Klaim ganti rugi hanya dapat dilakukan terhadap surat dan paket yang mengalami keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan". Hal ini tak sesuai dengan Pasal 28 UU No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos yang mengatur "Bawa ganti rugi atas kerugian dalam layanan pos meliputi kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan, dan ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima atau tertukar"<sup>18</sup>. Menurut undang-undang Pos, Pos bertanggung jawab atas keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan hanya jika hal tersebut disebabkan oleh kecerobohan personel Pos. Tidak semua kompensasi yang diminta akan dibayarkan oleh Pos; faktor-faktor tertentu harus dipertimbangkan. "Di bawah ini adalah syarat dan ketentuan layanan, antara lain:

- a. Setiap pengirim berhak menerima bukti pengiriman berupa resi atau tanda terima kiriman;
- b. PT Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab atas kiriman apabila pengirim telah melunasi seluruh biaya pengiriman dan biaya-biaya lainnya (kecuali ada perjanjian khusus, termasuk pembayaran secara kredit bagi pelanggan yang memiliki Perjanjian Kerja Sama);
- c. Hingga kiriman diserahkan kepada penerima, pengirim tetap memiliki hak atas kiriman tersebut. Oleh karena itu, klaim atas ganti rugi atas kehilangan atau kerusakan kiriman hanya dapat dilakukan oleh pengirim;
- d. Pernyataan tertulis pengirim tentang isi kiriman pada Formulir Pengiriman harus sesuai dengan isi kiriman yang sebenarnya. Jika tidak demikian, maka pengirim bertanggung jawab penuh atas segala konsekuensi yang diakibatkan oleh pelanggaran hukum yang dilakukannya;
- e. PT Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab penuh atas segala kerusakan fisik pada isi kiriman dan tidak bertanggung jawab atau memberikan ganti rugi atas kiriman yang diakibatkan oleh:
  1. Kehilangan atau kerusakan yang disengaja yang disebabkan oleh pengirim;
  2. Pelanggaran terhadap peraturan mengenai Barang Berbahaya, Barang Terlarang, dan Barang Terbatas;
  3. Isi kiriman yang tidak sesuai dengan pernyataan yang tertera pada Formulir Bukti Pengiriman;
  4. Setiap bahaya teknis yang timbul selama pengiriman, yang mengakibatkan kerusakan atau perubahan pada produk yang dikirim, baik berupa mesin atau perangkat elektronik seperti telepon, kamera, radio, kaset, atau barang sejenisnya;
  5. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh oksidasi, kontaminasi lingkungan, dan reaktor nuklir;
  6. Kerugian atau kerusakan yang diakibatkan oleh kejadian-kejadian yang bersifat memaksa (force majeure) yang artinya sesuai leksikon hukum, seorang debitur bisa saja tidak dapat memenuhi kewajibannya karena keadaan yang tidak terduga atau kejadian-kejadian yang tidak diantisipasi pada saat akad dibuat, dan debitur tidak dapat dimintai pertanggungjawabannya<sup>19</sup>. Seperti bencana alam, kebakaran, perang, huru-hara, tindakan pemerintah, pemberontakan, perebutan kekuasaan, atau pengambilalihan kekuasaan oleh pihak yang berwenang;

<sup>18</sup> Kusaimah, Kusaimah. "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang." *ADIL* 3, no. 1 (2021): 76-85.

<sup>19</sup> Rachmat Trijono. *Kamus Hukum* (Jakarta, Pustaka Kemang, 2016), 64.

7. Kerugian tidak langsung atau pendapatan yang belum direalisasikan sebagai akibat dari kesalahan dalam pengelolaan Pos”.

Pasal 19 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebut “Pelaku usaha secara hukum diwajibkan untuk bertanggung jawab atas keterlambatan, kerusakan, dan secara spesifik, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan ganti rugi atas segala kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen yang diakibatkan oleh konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkannya”. Pasal 19 ayat (2) menyatakan “Bawa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya selain itu, ganti rugi juga dapat berupa perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Berdasarkan kedua undang-undang tersebut, PT. Pos Indonesia Cabang Kuta bertanggung jawab atas segala kelalaian yang dilakukan oleh pekerja pos sebagai suatu badan usaha. Hak dan kewajiban tersebut harus dipenuhi dengan tulus dan jujur.

Namun, jika terjadi masalah lain, seperti keterlambatan pengiriman produk, pelanggan memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut pembayaran dari badan usaha yang bersangkutan. Sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, klien dan badan usaha akan berkonsultasi sebelum memutuskan opsi penyelesaian. Jika diperlukan, BPSK dapat digunakan untuk membantu badan usaha dan pelanggan berkomunikasi. Namun, jika upaya non-litigasi gagal, pengadilan adalah pilihan terakhir<sup>20</sup>. Menurut Pasal 23 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “Pelaku usaha yang menolak memberikan tanggapan atau ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat diajukan ke pengadilan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau badan peradilan di tempat tinggal konsumen”<sup>21</sup>. Budiksa penanggung jawab PT Pos Indonesia Cabang Kuta menyatakan “Bawa PT Pos bertanggung jawab atas segala risiko yang timbul. Perusahaan menilai apakah pengirim atau penerima meminta penggantian sebelum mengganti barang yang hilang, pihak pos terlebih dahulu menghubungi pengirim dan penerima untuk memberitahukan barang yang rusak dan mengajukan klaim penggantian. Jika penerima dan pengirim tidak mengajukan keberatan atau permintaan ganti rugi atas kerusakan tersebut, maka pihak pos tidak berkewajiban untuk melakukan restitusi atas kerugian, pihak pos juga merupakan pihak yang pertama kali menyaksikan secara langsung kejadian tersebut, pihak Pos juga akan mempertimbangkan nilai pasar dari produk yang rusak sebelum memberikan penggantian”<sup>22</sup>. Apabila suatu kewajiban tidak dipenuhi dalam jangka waktu yang ditentukan, atau untuk melaksanakan perjanjian dengan kelalaian, yang mengakibatkan penundaan dari waktu yang dijadwalkan atau kinerja yang tidak memadai maka hal tersebut disebut wanprestasi. Selain itu, sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pemberian restitusi untuk kerugian yang diakibatkan oleh tindakan ilegal tidak berbeda secara signifikan dengan ganti rugi untuk

<sup>20</sup> Helmi, Hanum Rahmani. "Eksistensi badan penyelesaian sengketa konsumen dalam memutus sengketa konsumen di Indonesia." *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* 1, no. 1 (2015): 77-89.

<sup>21</sup> Akhmaddhian, Suwari, dan Agustiwi, Asri. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia." *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2016): 40-60.

<sup>22</sup> Hasil Wawancara dengan Budiksa sebagai Penanggungjawab PT. Pos Indonesia Cabang Kuta, pada tanggal 2 Juni 2025.

pelanggaran kontrak. Menurut Pasal 1249 KUH Perdata "Ganti rugi atas kerugian yang diakibatkan oleh wanprestasi secara eksklusif diberikan dalam bentuk uang".

Dalam perkembangan atas wanprestasi ini para ahli dan preseden hukum telah mengidentifikasi dua jenis kerugian: kerugian materiil dan kerugian immateriil<sup>23</sup>. "Kelalaian dapat terjadi dalam empat bentuk yang berbeda: Individu dapat dikategorikan ke dalam empat scenario:

- 1) Gagal memenuhi kewajiban yang dijanjikan;
- 2) Memenuhi janji, tetapi tidak dengan cara yang telah disepakati;
- 3) Memenuhi janji, tetapi dengan penundaan;
- 4) Melakukan tindakan yang secara eksplisit dilarang oleh perjanjian".

Restitusi atas kerugian akibat perbuatan melanggar atau melawan hukum mengacu pada ganti rugi yang dapat diklaim untuk kerugian harta benda dan moral. Kompensasi ini dapat berupa berbagai bentuk, seperti kompensasi moneter untuk kerugian, memulihkan situasi ke keadaan semula, mengakui pelanggaran hukum atas tindakan yang dilakukan, melarang pengulangan tindakan tersebut, membatalkan kepemilikan yang dipegang secara tidak sah, dan mengumumkan keputusan atau koreksi. Pengguna tidak memberikan teks apa pun. Restitusi wanprestasi termasuk bunga, biaya yang dikeluarkan, dan kerugian yang disebabkan oleh ketidakpatuhan. Biaya mengacu pada semua pengeluaran atau biaya yang dibuat oleh salah satu peserta atau pihak. Kerusakan pada harta benda kreditor yang disebabkan oleh kecerobohan debitur disebut kerugian. Bunga adalah hilangnya potensi keuntungan yang telah diproyeksikan atau dihitung oleh kreditor<sup>24</sup>. Jika debitur melanggar perjanjian, ia diwajibkan secara hukum untuk menepati janjinya kepada kreditor. Melalui hakim, kreditor dapat meminta pembatalan perjanjian atau menuntut pembayaran dari debitur. Debitur juga dapat diwajibkan untuk mengganti kerugian yang diderita kreditor jika perjanjian dibatalkan<sup>25</sup>.

Dalam penyelesaiannya dapat dilakukan tanpa harus melalui pengadilan yang difasilitasi oleh BPSK yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Badan yang bertugas mengelola dan menyelesaikan konflik antara perusahaan dan pelanggan yang mempertemukan antara para konsumen dengan PT. Pos Indonesia Cabang Kuta untuk kemudian mencari jalan tengah, karena Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melindungi konsumen maka hal ini dapat dilakukan oleh pelanggan atau konsumen PT. Pos Indonesia Cabang Kuta Apabila kedua belah pihak tidak dapat mencapai kesepakatan melalui jalur non-litigasi, maka perselisihan dapat diselesaikan melalui pengadilan di tempat tinggal konsumen untuk menuntut ganti rugi atas hak para konsumen yang belum diakui oleh PT. Pos Indonesia Cabang Kuta jika mereka para konsumen sudah memenuhi kewajiban mereka di dalam perjanjian tersebut serta memenuhi kriteria-kriteria yang tertera pada persyaratan-persyaratan ganti rugi yang tertera pada perjanjian tersebut, kesadaran hukum pada konsumen wajib dibangkitkan agar hak-hak mereka tidak disalahgunakan oleh pihak lain.

---

<sup>23</sup> Apriani, Titin. "Konsep Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya Dalam Kuh Perdata." *Ganec Swara* 15, no. 1 (2021): 929-934.

<sup>24</sup> Slamet, Sri Redjeki. "Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi." *Lex Jurnalica* 10, no. 2 (2014): 119.

<sup>25</sup> Nurdianto, Fauzan Thariq. "Pembayaran Ganti Rugi Oleh Debitur Kepada Kreditur Akibat Wanprestasi Dalam Perjanjian Berdasarkan Pasal 1236 KUHPerdata." *Lex Et Societas* 6, no. 7 (2018): 64.

#### 4. Kesimpulan

Konsumen dan PT. Pos Indonesia Cabang Kuta melakukan perjanjian pengiriman barang (SSP) yang artinya Syarat Standar Pengiriman, ada beberapa prosedur yang harus dilengkapi sebelum perjanjian berlangsung. Prosedur-prosedur tersebut meliputi pemenuhan persyaratan administratif sebelum perjanjian dilakukan. Secara khusus, pengirim diwajibkan untuk mengirimkan produk, memberikan informasi yang benar mengenai kondisi pengiriman, dan memberikan semua informasi pengiriman dan tujuan yang relevan. Setelah itu, kiriman akan ditimbang oleh PT. Pos Indonesia Cabang Kuta, yang juga akan memberi tahu pengirim mengenai biaya pengiriman dan perkiraan waktu kedatangan. Perjanjian ini harus mematuhi persyaratan hukum sebagaimana tercantum dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan menyediakan asuransi serta alternatif pengemasan tambahan. Sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, jika terjadi wanprestasi, PT. Pos Indonesia Cabang Kuta harus memberi dan menyediakan kompensasi finansial. Penyelesaian dapat dicapai tanpa harus melalui pengadilan (Non-litigasi) yang difasilitasi oleh BPSK, yang mempertemukan pelanggan dan PT. Pos Indonesia Cabang Kuta untuk mencapai titik temu. Mengingat konsumen dilindungi oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Kuta dapat menuntut ganti rugi atas hak para konsumen yang belum terpenuhi. Jika proses non-litigasi tidak mencapai kesepakatan bersama, masalah tersebut dapat diajukan ke pengadilan setempat.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku:

- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta, Rajawali Press, 1990)
- Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif* (Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2007)
- Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta, PT. Intermessa, 1996)
- Trijono, Rachmat, *Kamus Hukum* (Jakarta, Pustaka Kemang, 2016)

##### Jurnal:

- Akhmaddhian, Suwari, dan Agustiwi, Asri. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia." *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2016): 40-60.
- Amira, Fida. "Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)." *Privat Law* 4, no. 1 (2016) : 118.
- Apriani, Titin. "Konsep Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya Dalam Kuh Perdata." *Ganec Swara* 15, no. 1 (2021) ): 929-934.
- Farkhan, Nadhif, dan Witasari, Aryani. "Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Hilang, Rusak dan Tertukarnya Barang Di PT. Pos Indonesia Kota Tegal." *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum* 1, no. 1 (2021): 17.

- Fazriah, Dina. "Tanggung Jawab Atas Terjadinya Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Debitur Pada Saat Pelaksanaan Perjanjian." *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat* 1, no. 02 (2023): 4.
- Helmi, Hanum Rahmani. "Eksistensi badan penyelesaian sengketa konsumen dalam memutus sengketa konsumen di Indonesia." *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* 1, no. 1 (2015): 77-89.
- Kusaimah. "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang." *ADIL* 3, no. 1 (2021):76-85.
- Maharani, Alfina, dan Dzikra, Adnand Darya. "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 659-666.
- Nurdianto, Fauzan Thariq. "Pembayaran Ganti Rugi Oleh Debitur Kepada Kreditur Akibat Wanprestasi Dalam Perjanjian Berdasarkan Pasal 1236 KUHPerdata." *Lex Et Societatis* 6, no. 7 (2018): 64.
- Septyawati, Ni Made, Budiartha, I. Nyoman Putu, dan Suryani, Luh Putu. "Tanggung Jawab PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Tabanan Terhadap Wanprestasi Pengiriman Barang." *Jurnal Analogi Hukum* 3, no. 1 (2021): 74-78.
- Sinaga, Niru Anita, dan Sulisrudatin, Nunuk. "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5, no. 2 (2018): 76-77.
- Slamet, Sri Redjeki. "Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi." *Lex Jurnalica* 10, no. 2 (2014): 64.
- Sudiarawan, Kadek Agus, Putu Edgar Tanaya, dan Bagus Hermanto. "Discover the legal concept in the sociological study." *Substantive Justice International Journal of Law* 3, no. 1 (2020): 94-108.
- Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4, no. 1 (2016): 53-61.
- Yuwana, Siti Indah Purwaniang, Mulida Rahayu, Erlina Nurnafi'ah, and Moch Ubaydillah Ramadani. "Studi Tentang Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Di Kantor Pos Bondowoso 68200." *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 3 (2025): 127-131.

#### **Peraturan Perundang-undangan:**

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata  
Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) No. 39/248 tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen  
Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos  
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

#### **Wawancara Narasumber:**

- Arya Adi Prana sebagai Konsumen PT. Pos Indonesia Cabang Kuta.  
Dhina Hastuti sebagai Staf Koordinator PT. Pos Indonesia Cabang Kuta.  
Ida Bagus Made Budiksa sebagai Penanggungjawab PT. Pos Indonesia Cabang Kuta.