

**TANGGUNG JAWAB PT.POS INDONESIA (PERSERO)  
TERHADAP PENGIRIMAN BARANG KE LUAR NEGERI  
(Suatu Penelitian Suatu Penelitian di PT.POS Indonesia (Persero) Banda Aceh)**

**RESPONSIBILITY OF PT POS INDONESIA (PERSERO) TOWARD OVERSEAS  
GOODS DELIVERY (A Research at PT POS Indonesia (Persero) Banda Aceh)**

**Lilis Nurmala Sari**

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

**Indra Kesuma Hadi**

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

**Abstrak** - Dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPERdata dinyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Ini berarti bahwa setiap para pihak yang terlibat dalam perjanjian harus melaksanakan isi dari perjanjian. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi isi dari perjanjian maka dinyatakan wanprestasi. Dalam perjanjian pengiriman barang ke luar negeri antara PT Pos Indonesia (Persero) dengan pengguna jasa terdapat kerugian yang dialami oleh pengguna jasa akibat terjadinya wanprestasi, baik berupa keterlambatan, kerusakan maupun hilangnya barang yang dikirim melalui paket pos internasional. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pelaksanaan perjanjian pengiriman barang ke luar negeri antara PT POS Indonesia (Persero) dengan pengguna jasa, menjelaskan mekanisme komplain di PT POS Indonesia (Persero) akibat terjadinya keterlambatan, kerusakan, atau hilang, serta menjelaskan bentuk ganti kerugian terhadap kerugian yang dialami pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, yaitu suatu penelitian meneliti peraturan-peraturan hukum yang kemudian di gabungkan dengan data dan perilaku yang hidup ditengah-tengah masyarakat. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan lapangan. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara membaca buku-buku teks dan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penelitian lapangan dilakukan dengan cara mewawancarai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan perjanjian pengiriman barang ke luar negeri dilakukan dengan cara mengisi AWB (Air Waybill)/nomor resi yang telah disediakan oleh pihak pos. Perjanjian dapat dikatakan terlaksana apabila barang telah sampai ke tujuan dengan selamat dan tepat pada waktunya. Mekanisme komplain akibat terjadinya keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan adalah dengan mengisi formulir pengajuan komplain yang telah disediakan pihak pos yang nanti akan di proses oleh pihak pos. Bentuk ganti kerugian yang diberikan kepada pengguna jasa akibat terjadinya wanprestasi yaitu dalam bentuk uang sesuai dengan yang telah disepakati. Disarankan kepada PT Pos Indonesia (Persero) hendaknya membuat peraturan yang lebih khusus mengenai pengiriman barang ke luar negeri khususnya mengenai bentuk barang apa saja yang boleh atau tidak boleh dikirim ke luar negeri. Kepada pengguna jasa agar lebih aktif untuk melaporkan apabila terjadi wanprestasi dan teliti sebelum melakukan pengiriman.

**Kata Kunci** : Perjanjian, Wanprestasi, Tanggung Jawab, Pos Indonesia, Luar Negeri.

**Abstract** - In the Article of 1338 Paragraph (1) of the Civil Code, it is stated that all legally-made agreements act as laws for those who make them. It means that each of the parties to the agreement must carry out its contents. If one of the parties does not fulfill the contents of the agreement, it is declared as default. In the overseas goods delivery agreement between PT Pos Indonesia (Persero) and service users, there are losses experienced by service users due to the occurrence of default, whether in the form of delay, damage or loss of goods sent through international post parcels. The purpose of this study is to explain the implementation of overseas goods delivery agreement between PT POS Indonesia (Persero) with the service user, the mechanism of complaint at PT POS Indonesia (Persero) due to the delay, damage or loss, and also the form of compensation for loss experienced by service users. This research uses empirical juridical method, which is a study to examine the rules of law combined with data and behavior in society. The data in this research was obtained through library research and field research. The library research was done by reading text books and legislation while the field research was done by interviewing respondents. The result of the research indicates that the implementation of the overseas goods delivery agreement was carried out by filling the AWB (Air Waybill) / serial number provided by the postal party. The agreement can be declared to be executed if the goods have arrived safely and on time. The complaint mechanism caused due to delays, damages, and losses is by filling out a complaint submission form provided by the postal party which will be processed by the postal party. The form of compensation provided to the service user due to the occurrence of default is in the form of

*money in accordance with the agreement. It is suggested to PT Pos Indonesia (Persero) to make more specific regulation concerning overseas goods delivery especially which goods may be sent or not to abroad. It is also suggested to service users to be more active to report in case of default and be careful before making the delivery.*

**Keywords :** *Agreement, default, Responsibility, Pos Indonesia, Overseas.*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai arus globalisasi yang membawa dampak yang cukup pesat bagi perkembangan perekonomian dunia. Tingkat perkembangan ekonomi dunia tersebut ditandai dengan globalisasi dalam segala bidang yang diiringi pula oleh tingginya tingkat kebutuhan hidup manusia. Salah satu kebutuhan hidup yang tidak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Kebutuhan masyarakat untuk saling mengirim barang dari satu tempat ke tempat yang lain membuat jasa ini menjadi sangat penting, dan berdasarkan kenyataan tersebut banyak perusahaan memberikan jasa layanan pengiriman barang, salah satunya adalah PT Pos Indonesia (Persero). PT Pos Indonesia (Persero) adalah sebuah badan usaha milik negara (BUMN), yang merupakan organisasi yang besar dalam pelayanan lalu lintas berita, uang dan barang.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos yang selanjutnya disebut Undang-Undang Pos, “Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum”.

Berdasarkan ketentuan tersebut maka dalam prakteknya kemudian PT Pos Indonesia (Persero) membuka pelayanan jasa terhadap pengiriman barang, surat, ataupun paket lainnya yaitu bukan hanya melayani pengiriman domestik tetapi juga internasional. PT Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman surat dan barang mempunyai tanggung jawab yang harus dipenuhi sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara para pihak pengirim dengan pihak PT Pos Indonesia (Persero), yakni pihak pengirim berkewajiban untuk membayar sejumlah uang dan di pihak pos berkewajiban untuk mengantarkan baik surat, uang, maupun barang milik pengguna jasa tepat pada waktunya dan sampai ditujuan dengan aman sesuai dengan Pasal 30 Undang-undang Pos.

Dalam praktek perjanjian pengiriman barang antara pengguna jasa dengan PT Pos Indonesia (Persero) tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh para pihak. Pengguna jasa merasa dirugikan dalam perjanjian itu dikarenakan PT Pos Indonesia (Persero) tidak melaksanakan atau memenuhi kewajiban dalam perjanjian sehingga terjadi wanprestasi berupa terlambat, rusak, atau hilang barang kiriman yang jelas merugikan pengguna jasa.

Dengan terjadinya wanprestasi tersebut maka PT Pos Indonesia (Persero) harus bertanggung jawab dengan memberi ganti kerugian.

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan di PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh, terdapat beberapa kasus keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang milik konsumen melalui pengiriman barang ke luar negeri dengan menggunakan layanan Paket Pos International dari tahun 2014 s/d 2016. Pada tahun 2014 dari 200 pengiriman terdapat 3 (tiga) paket yang terlambat dengan tujuan ke Negara Malaysia, UEA, dan Saudi Arabia. Kemudian pada tahun 2015 dari 175 pengiriman terdapat 1 (satu) paket yang terlambat dengan tujuan ke Negara Kuwait, dan 1 (satu) paket rusak dengan tujuan Negara Jepang. Selanjutnya pada tahun 2016 dari 175 pengiriman terdapat 2 (dua) paket yang terlambat dengan tujuan ke Negara USA dan Negara Ceko, 1 (satu) paket terlambat dengan tujuan ke Negara Jepang, dan 1 (satu) paket hilang dengan tujuan ke Negara Ceko.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis terdorong untuk mengkaji dan meneliti ke dalam penulisan artikel dengan judul “Tanggung Jawab PT Pos Indonesia (Persero) Terhadap Pengiriman Barang Ke Luar Negeri” (Suatu Penelitian di PT POS Indonesia (Persero) Banda Aceh.

Kemudian adapun perumusan masalah penelitian yang dapat ditarik dari penjelasan diatas, antara lain:

- 1) Bagaimanakah pelaksanaan perjanjian pengiriman barang ke luar negeri antara PT POS Indonesia (Persero) dengan pengguna jasa?
- 2) Bagaimanakah mekanisme komplain di PT POS Indonesia (Persero) akibat terjadinya keterlambatan, kerusakan, atau hilang?
- 3) Bagaimanakah bentuk ganti kerugian terhadap kerugian yang dialami pengguna jasa

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, yaitu suatu penelitian meneliti peraturan-peraturan hukum yang kemudian di gabungkan dengan data dan perilaku yang hidup ditengah-tengah masyarakat.

### **2. Sumber Data**

Adapun Sumber data penelitian ini berasal dari:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai ketentuan mengikat, yaitu antara lain:

- 1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
  - 2) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum. Seperti buku-buku hasil penelitian, rancangan undang-undang, maupun hasil karya dari kalangan hukum.
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum penunjang yang mencakup bahan memberi petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus maupun artikel dari internet yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam artikel ini.

### 3. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*) dengan cara mewawancarai responden.

- a. Penelitian kepustakaan (*library research*) dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder. Hal ini dilakukan dengan cara mempelajari peraturan perundang-undangan, buku-buku, serta pendapat para sarjana dan ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan penelitian ini.
- b. Penelitian lapangan (*field research*) dimaksudkan untuk memperoleh data primer yaitu dengan cara mewawancarai responden yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### 4. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian

Lokasi penelitian adalah pada PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh. Sedangkan Populasi adalah keseluruhan dari objek pengamatan atau objek penelitian. Populasi penelitian terdiri dari PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh dan pengguna jasa pengiriman. Sampel adalah bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasinya. Pengambilan sampel dalam penulisan artikel ini adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sekelompok subjek atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.<sup>1</sup>

Adapun sampel dari penelitian ini terdiri dari responden yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

---

<sup>1</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008.hlm. 106.

- 1) Kepala Bagian Antaran Kiriman Barang ke luar Negeri PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh
- 2) Kepala Bagian *Customer Complain Handling* PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh
- 3) Pengguna jasa Pos Paket Internasional dalam hal keterlambatan barang kiriman 2 orang
- 4) Pengguna Jasa Pos Paket Internasional dalam hal kerusakan barang kiriman 2 orang
- 5) Pengguna Jasa Pos Paket Pos Internasional dalam hal kehilangan barang kiriman 1 orang

## 5. Analisis Data

Data yang diperoleh baik dari data penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan akan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yakni suatu analisis yang menghasilkan data deskriptif analitis dan apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis maupun lisan dipelajari dan diteliti sebagai suatu yang utuh.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman Barang Ke Luar Negeri Antara PT Pos Indonesia (Persero) dengan Pengguna Jasa

Berdasarkan Pasal 1313 KUH Perdata menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian dibuat secara sah berdasarkan syarat sah perjanjian, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuat. Perjanjian tersebut tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang.

Suatu perjanjian pengiriman barang dapat dikatakan sah apabila telah memenuhi syarat-syarat perjanjian yang telah ditentukan dalam ketentuan perundang-undangan yang telah dibuat secara khusus untuk mengatur penyelenggaraan pengiriman barang maupun syarat-syarat perjanjian yang telah ditentukan oleh perusahaan penyelenggara jasa pengiriman itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ontang Maruli Siregar sebagai kepala bagian antaran kiriman barang di PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh, tidak ada peraturan khusus dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang ke luar negeri antara PT Pos

Indonesia (Persero). Pelaksanaan perjanjian tersebut masih tunduk kepada aturan umum yang berlaku dalam KUHPdt. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang ke luar negeri pada PT Pos Indonesia (Persero) adalah dengan mengisi AWB (*Air Waybill*). AWB harus diisi dengan nama dan alamat dan ke negara tujuan dengan lengkap, jelas, benar dan terbaca agar barang atau dokumen yang akan dikirim bisa sampai ke tempat yang dituju. AWB sendiri memiliki beberapa fungsi yang cukup penting, yaitu:

1. Berfungsi sebagai bukti pengiriman (untuk pengirim),
2. Berfungsi sebagai bukti pembayaran/ kwitansi,
3. Berfungsi sebagai arsip/file,
4. Berfungsi sebagai bukti serah terima (untuk penerima).<sup>2</sup>

Setelah dilakukannya pengisian AWB, pihak Pos akan melakukan penimbangan dan pemeriksaan terhadap barang yang akan dikirim, hal ini sesuai dengan Pasal 29 ayat (2) Undang-undang Pos yang menyatakan bahwa “Penyelenggara Pos berhak membuka dan/memeriksa kiriman dihadapan pengguna layanan pos untuk mencocokkan kebenaran informasi kiriman sebagaimana dimaksud pada ayat (1)”. Ini bertujuan untuk mencegah terjadi pengiriman barang yang termasuk kategori *dangerous goods* atau *prohibited item* seperti pistol, ganja, dan sebagainya.<sup>3</sup> Selain itu hal tersebut bertujuan pula untuk memastikan bahwa barang yang dikirim itu dapat masuk ke Negara tujuan karena tiap negara tujuan mempunyai peraturan mengenai barang atau benda apa saja yang dapat masuk ke negaranya, seperti ke Negara Eropa tidak memperbolehkan masuknya pengiriman daging. Kemudian adapun tujuan dilakukan penimbangan barang kiriman adalah untuk menentukan berapa jumlah tarif pengiriman barang tersebut mengingat bahwa tiap negara tujuan mempunyai tarif yang berbeda-beda per Kg nya.<sup>4</sup>

Perjanjian pengiriman barang ke luar negeri antara PT Pos Indonesia (Persero) dan pengguna jasa terjadi pada saat pengguna jasa membayar sejumlah tarif yang telah ditentukan dan menerima salinan AWB. Kemudian perjanjian tersebut dikatakan telah terlaksana apabila barang kiriman sudah sampai ketujuan. Namun dalam praktek perjanjian pengiriman barang ke luar negeri antara pengguna jasa dengan PT Pos Indonesia (Persero) tersebut tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh para pihak.

---

<sup>2</sup> Ontang Maruli Siregar, *Kepala Bagian Antaran Kiriman Barang PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh*, Wawancara pada tanggal 2 Agustus 2017 di Kuta Alam, Banda Aceh

<sup>3</sup> Ontang Maruli Siregar, *Kepala Bagian Antaran Kiriman Barang PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh*, Wawancara pada tanggal 2 Agustus 2017 di Kuta Alam, Banda Aceh

<sup>4</sup> Marsoni, *kepala bagian costumer complain handling di PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh*, Wawancara pada tanggal 31 Juli 2017 di Kuta Alam, Banda Aceh

Seperti yang dialami Citra Dewi selaku pengguna jasa pengiriman barang kiriman rusak sebagian dengan tujuan Negara Jepang, mengatakan bahwa “Mengiriman makanan dan bahan baku keperluan rumah tangga melalui PT Pos Indonesia (Persero) dengan negara tujuan Jepang, akan tetapi barang kiriman sudah rusak sebagian seperti makanan yang mulai berjamur, rusak beberapa bahan kebutuhan rumah tangga pada saat diterima oleh penerima”.<sup>5</sup>

Perjanjian antara pengguna jasa dan PT Pos Indonesia dianggap telah menerima dan menyetujui persyaratan dan ketentuan standar yang ditetapkan oleh Pos, mengenai persyaratan pengangkutan atau pengiriman yang selanjutnya disebut SSP (syarat-syarat standar pengiriman), perjanjian seperti ini disebut dengan perjanjian baku. Secara sederhana, Menurut Mariam Darus Badrul Zaman, perjanjian baku memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi (ekonominya) lebih kuat.
- 2) Masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut bersama-sama menentukan isi perjanjian.
- 3) Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian itu
- 4) Bentuk tertentu (tertulis)
- 5) Disiapkan terlebih dahulu secara massal dan kolektif.<sup>6</sup>

## **2. Mekanisme Komplain di PT Pos Indonesia (Persero) Akibat Terjanjinya Keterlambatan, Kerusakan, atau Hilang**

PT Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab terhadap kiriman yang dikirim apabila pengirim telah membayar lunas semua biaya pengiriman dan biaya lainnya (kecuali apabila ada kesepakatan tertentu, termasuk pembayaran kredit bagi pelanggan dengan perjanjian kerja sama. Selama belum diserahkan kepada penerima, hak atas kiriman masih berada di tangan pengirim, oleh karena itu tuntutan ganti rugi atas kehilangan/kerusakan kiriman hanya dapat diajukan oleh pengirim. Pernyataan tertulis pengirim tentang isi kiriman pada formulir pengiriman harus sama dengan isi kiriman sebenarnya. Apabila tidak sesuai maka pengirim bertanggung jawab penuh atas segala dampak yang timbul akibat pelanggaran hukum yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Marsoni sebagai kepala bagian *costumer complain handling* di PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh. Dia mengatakan bahwa

---

<sup>5</sup> Citra Dewi, *Pengguna Jasa Sebagian Barang Kiriman Rusak PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh*, Wawancara pada tanggal 11 Agustus 2017

<sup>6</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Kumpulan Pidato Pengukuhan*. Bandung, Alumni, 1991, hlm. 99

adapun mekanisme komplain di PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh adalah sebagai berikut:

1. Pemohon diminta mengisi formulir pengaduan, identitas kiriman serta nama dan tanggal pengiriman di *costumer service*.
2. Petugas akan mencatat data-data yang masuk ke buku yang kemudian akan di masukan ke entri data pengaduan yang meliputi nomor resi, tanggal pengiriman, jenis produk jasa, negara tujuan, jenis pengaduan dan data dari pengadu yang bersangkutan.
3. Petugas akan memberitahukan informasi mengenai status barang kiriman tersebut dalam jangka waktu minimal 7 (tujuh) hari atau maksimal 14 (empat belas) hari terhitung sejak dilakukan pengaduan. Namun demikian dalam batas waktu yang ditentukan tidak ada respon mengenai status barang kiriman terkait maka kiriman tersebut dinyatakan hilang.<sup>7</sup>

PT Pos Indonesia menambah mekanisme komplain secara online. Namun dalam pelaksanaan komplain baik secara manual maupun online tersebut pelayanannya tidak selalu seperti yang diharapkan oleh para pihak penganju. Ada yang merasa terpuaskan namun sebagian kecil ada pula yang merasa tidak terpuaskan. Seperti yang dirasakan oleh Fenny Wiska, pengadu komplain pengiriman barang dengan tujuan Negara Ceko. Mengaku bahwa komplain yang diajukan olehnya sangat lama di proses, dia berulang kali mendatangi kantor Pos Banda Aceh untuk mengetahui status barang kirimannya dan baru menerima konfirmasi mengenai barang kirimannya satu bulan lamanya. Selain itu dia mengaku bahwa tidak mendapat arahan lebih lanjut dari pihak Pos setelah mendapat konfirmasi mengenai barang kiriman miliknya dan merasa kurang puas dengan pelayan komplain di PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh.<sup>8</sup>

### **3. Bentuk Ganti Kerugian Terhadap Kerugian Yang Dialami Pengguna Jasa**

Pasal 28 Undang-Undang Pos disebutkan bahwa Didalam Pasal 28 Undang-Undang Pos disebutkan bahwa:

Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

- 1) kehilangan kiriman;
- 2) kerusakan isi paket;

---

<sup>7</sup> Marsoni, *Kepala costumer complain handling PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh*, Wawancara pada tanggal 31 Juli 2017 di Kuta Alam, Banda Aceh.

<sup>8</sup> Fenny Wiska, *Pengguna Jasa Barang Kiriman Hilang PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh*, Wawancara pada tanggal 2 Agustus 2017, Darusalam, Banda Aceh



- 3) keterlambatan kiriman; atau
- 4) ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Kewajiban PT Pos Indonesia (Persero) untuk mengganti kerugian kepada pengguna jasa yang mengalami keterlambatan, kerusakan, kehilangan dan kerusakan biasanya berupa dalam bentuk Uang. Ketentuan mengenai besarnya pemberian ganti rugi yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) apabila terjadi keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan barang milik pengguna jasa telah diatur sedemikian rupa oleh pihak PT Pos Indonesia (Persero).

Pengiriman dengan menggunakan layanan Pos Paket International adapun ketentuan ganti ruginya adalah sebagai berikut:

- a. Keterlambatan adalah 50% dari ongkos kirim;
- b. Rusak sebagian adalah harga barang yang rusak saja; dan
- c. Hilang adalah dibayar penuh beserta dengan ongkos kirimnya namun apabila barang yang hilang tersebut ditemukan kembali maka barang tersebut tidak dikembalikan.<sup>9</sup>

Dalam pelaksanaan ganti kerugian tersebut tidak semua pengguna jasa memperoleh mendapatkan hak untuk memperoleh ganti kerugian. Artinya ada pengguna jasa yang mendapat ganti kerugian dan adapula yang tidak mendapatkan ganti kerugian, baik dengan alasan tertentu maupun tidak.

## KESIMPULAN

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang ke luar negeri antara PT POS Indonesia (Persero) dengan pengguna jasa adalah dengan mengisi AWB (*Air Waybill*)/nomor resi, yaitu form pengisian pengiriman barang yang merupakan dokumen penting yang akan menjadi bukti pengiriman apabila terjadi wanprestasi antara kedua belah pihak. Sesuai dengan Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Pos perjanjian tersebut dikatakan telah terlaksana apabila barang kiriman tersebut sudah sampai ketujuan. Namun dalam praktek perjanjian pengiriman barang tersebut tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh para pihak.

Mekanisme komplain di PT POS Indonesia (Persero) apabila terjadi keterlambatan, kerusakan, atau hilang dapat dilakukan dengan cara pemohon diminta mengisi formulir pengaduan, identitas kiriman serta nama dan tanggal pengiriman di *costumer service*. Selanjutnya petugas memberitahukan informasi mengenai status barang kiriman tersebut

---

<sup>9</sup> Marsoni, *kepala bagian costumer complain handling di PT Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh*, Wawancara pada tanggal 31 Juli 2017 di Kuta Alam, Banda Aceh

dalam jangkang waktu minimal 7 hari atau maksimal 14 hari terhitung sejak dilakukannya pengaduan. Selain melakukan komplain secara manual, PT Pos Indonesia (Persero) menambah mekanisme komplain secara online.

Bentuk ganti rugi terhadap kerugian yang dialami pengguna jasa yang mengalami keterlambatan, kerusakan, kehilangan dan kerusakan berupa ganti rugi nominal dalam bentuk uang. Ketentuan mengenai besarnya pemberian ganti rugi yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) jasa telah diatur sedemikian rupa oleh pihak PT Pos Indonesia (Persero).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1999.
- , *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2011.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008.
- Arus Akbar Silondae dan Wirawan B. Ilyas, *Pokok-Pokok Hukum Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta, 2001
- Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan keenam, Jakarta: PT Rhineka Cipta, 2010.
- Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2009.
- H. Salim., *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- J. Satrio, *Perikatan yang lahir dari perjanjian*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1995.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Komariah, SH, Msi, *Edisi Revisi Hukum Perdata*, (Malang, Universitas Muhammadiyah Malang, 2001).
- Mariam Darus Badruzaman, *Kumpulan Pidato Pengukuhan*. Bandung: Alumni, 1991.
- Moegni Djodidjro, *Perbuatan Melawan Hukum: tanggung gugat (aansprakelijkheid) untuk kerugian, yang disebabkan karena perbuatan melawan hukum*, Jakarta: PT Pradnya Paramitha, 1979.
- Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013.

R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 1979.

Rusdin pohan, *Metodologi penelitian pendidikan*, Lanarka publisher, Yogyakarta, 2007.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Pustaka, Jakarta, 2006.

Merry Tjoanda, *Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, jurnal sasi, Vol. 4, 2010.

Puji Wahyuni “*Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Pengiriman Paket POS Melalui PT. POS Indonesia*”. *Jurnal Orbit*, Vol. 10, No. 1, 2014.