

**PERTANGGUNGJAWABAN PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG  
PALEMBANG ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PAKET  
BARANG KEPADA PENGGUNA JASA POS DI TINJAU DARI UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Program Studi Hukum Program Sarjana**

**OLEH:**

**RIZKI AULIA WIJAYA  
NIM 502016111**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS HUKUM**

2020  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS HUKUM**

**PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : PERTANGGUNGJAWABAN PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PALEMBANG ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PAKET BARANG KEPADA PENGUNA JASA POS DI TINJAU DARI UDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**NAMA : Riski Aulia Wijaya**  
**NIM : 50 2016 111**  
**PROGRAM STUDI : Hukum Program Sarjana**  
**PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Perdata**

**Pembimbing,**  
**1. Dr. H. Erli Salia, SH., MH**  
**2. Rosmawati, SH., MH**

**Palembang, Februari 2020**

**PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI:**

**Ketua : Prof. Dr. Drs. H. Marshaal NG, SH., MH**

**Anggota :1. H. Syairozi, SH., M.Hum**

**2. MH. Tho'an Basri, SH., MH**

**DISAHKAN OLEH**  
**DEKAN FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**



**Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH**  
**NBM/NIDN : 858994/021708620**

## PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RIZKI AULIA WIJAYA

Nim : 502016111

Tempat tanggal lahir : Lahat,22 Februari 1999

Program studi : Ilmu Hukum

Program kekhususan : Hukum Perdata

Menyatakan bahwa karyailmiah/skripsi saya yang berjudul :

**PERTANGGUNGJAWABAN PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PALEMBANG ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PAKET BARANG KEPADA PENGGUNA JASA POS DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Adalah bukan merupakan karya tulis orang lain,baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Palembang, Februari 2020

Yang menyatakan



*Rizki Aulia Wijaya*  
Rizki Aulia Wijaya

## **ABSTRAK**

### **PERTANGGUNGJAWABAN PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PALEMBANG ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PAKET BARANG KEPADA PENGGUNA JASA POS DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**RIZKI AULIA WIJAYA**

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dibidang layanan pengiriman surat ataupun paket barang yang melayani pengiriman ke seluruh nusantara dari Sabang sampai Merauke Peran PT.Pos Indonesia (persero) cabang palembang. sebagai pemberi jasa pelayanan pada masyarakat, kelangsungan hidupnya tidak terlepas dari masyarakat pemakai jasanya, maka salah satu hal yang sangat esensial dalam hubunganya dengan hal tersebut diatas adalah masalah sejauh mana tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Palembang kepada masyarakat khususnya pemakai jasa pos dalam terjadinya keterlambatan pengiriman paket barang kepada pengguna jasa pos .penelitian yang dilakukan ini adalah jenis penelitian yuridis empiris Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk pertanggung jawaban dan kompensasi apa yang dapat di terima oleh pengguna jasa pos atas keterlambatan pengiriman paket barang oleh PT Pos Indonesia (Persero) cabang Palembang kepada pengguna jasa Pos yang ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan hasil bahwa bentuk pertanggungjawaban yang diberikan adalah PT Pos Indonesia (Persero) yaitu akan dilakukan penelusuran terlebih dahulu sesuai sistem operasional pengoperasian (SOP) oleh pihak PT Pos Indonesia (Persero) cabang Palembang kemudian barulah akan diberikan bentuk ganti rugi yang paling sesuai.kemudian kompensasi yang diberikan adalah dapat berupa penggantian dana yang berdasarkan harga tanggungan ongkos kirim (HTOK) dan harga tanggungan nilai barang (HTNB) yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) cabang Palembang kepada pengguna jasa pos.dengan demikian PT Pos Indonesia (persero) cabang Palembang telah memenuhi tanggung jawab pelaku usaha yang dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yakni Tanggung jawab memberikan ganti rugi atas keterlambatan ,kerusakan ataupun hal-hal yang merugikan konsumen yang di sebabkan oleh PT Pos Indonesia (persero) cabang palembang sendiri selaku pelaku usaha kepada pengguna jasa pos selaku konsumen.

**Kata Kunci : PT Pos Indonesia, Pertanggungjawaban, Perlindungan Konsumen**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikumWr. Wb.*

Syukur Alhamdulillah Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan berkat rahmat nikmat beserta karunia-Nya dan tak lupa juga sholawat beserta salam senantiasa selalu dicurahkan kepada Rasulullah Muhammad Saw sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul:

**PERTANGGUNGJAWABAN PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PALEMBANG ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PAKET BARANG KEPADA PENGGUNA JASA POS DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Hukum di Universitas Muhammadiyah Palembang. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua penulis, Papa tercinta A.Hadi Wijaya SE dan Mama tersayang Erlianah yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Bapak Dr. Abid Djazuli., SE, MM. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak/Ibu Wakil Rektor I, II, III, IV Universitas Muhammadiyah Palembang


4. Bapak Nur Husni Emilson., SH.,SpN.,MH Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak/Ibu Wakil Dekan I, II,III,IV Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
6. Bapak Mulyadi Tanzili., SH., MH. Selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
7. Bapak Dr.H.Erli Salia.,SH.,MH selaku pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dan memberikan masukan beserta saran kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini
8. Ibu Rosmawati.,SH.,MH Selaku Penasehat Akademik sekaligus pembimbing skripsi yang telah banyak membantu penulis dalam proses perkuliahan maupun penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
10. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
11. Teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang

Semoga Allah SWT memberikan balasan berupa limpahan dan rahmat-Nya atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

**Wassalamu'alaikum wr.wb.**

Palembang, Februari 2020

Penulis,



(Rizki Aulia Wijaya)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Ruang Lingkup dan Tujuan.....	8
D. Kerangka Konseptual.....	9
E. Metode Penelitian .....	10
F.Sistematika Penulisan .....	12

### **BAB II:TINJAUAN PUSTAKA**

A.Tinjauan PT Pos Indonesia	
1. Pengertian PT Pos Indonesia (Persero) .....	14
2. Visi dan Misi PT Pos Indonesia (Persero) .....	18
3.Produk Layanan PT Pos Indonesia (Persero).....	18
B. Tinjauan Mengenai Konsumen	
1. Pengertian Konsumen .....	20
2.Hak Konsumen.....	25

3. Kewajiban Konsumen .....	26
C. Tinjauan Mengenai Pelaku Usaha	
1. Pengertian Pelaku Usaha .....	27
2. Hak Pelaku Usaha .....	28
3. Kewajiban Pelaku Usaha .....	29
D. Tinjauan Mengenai Hukum Perlindungan Konsumen	
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	33
2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen .....	35
3. Asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	37
4. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen .....	39

### **BAB III : PEMBAHASAN**

A. Bentuk Pertanggungjawaban PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang atas keterlambatan pengiriman paket barang kepada Pengguna Jasa pos .....	41
B. Kompensasi yang dapat diterima Pengguna jasa Pos atas keterlambatan pengiriman paket barang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	48

### **BAB IV : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Jasa pengiriman paket dewasa ini sudah menjadi salah satu kebutuhan hidup. Jasa pengiriman paket dibutuhkan oleh perusahaan, distributor, toko, para wiraswastawan, dan pribadi yang mengirim barang dari tempat yang satu ke tempat yang lain. Hal tersebut merupakan perwujudan dari fungsi pengangkutan, yaitu memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lainnya untuk meningkatkan daya guna dan nilai dari pada suatu barang.<sup>1</sup> Sekarang ini banyak bermunculan jasa pengiriman barang swasta, sedangkan jasa pengiriman pemerintah dari dahulu sampai sekarang hanya satu, yaitu PT. Pos Indonesia (Persero).

Pada dasarnya keberadaan PT POS Indonesia merupakan bagian daripada pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah oleh karena itu keberadaan PT Pos Indonesia penyelenggaraan pos di jalankan oleh negara demi kepentingan umum dan bertujuan menunjang pembangunan sosial.

Sesuai dengan salah satu visi misi dari PT Pos Indonesia yaitu melayani komunikasi bagi semua penduduk Nusantara oleh karena itu PT Pos Indonesia selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanannya agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku pengguna jasa .

---

<sup>1</sup> Zainal Asikin, 2013, *Hukum Dagang*, Jakarta, PT.RajaGrafindo Persada, hlm. 153.

Pelayanan pos merupakan salah satu jenis pelayanan komunikasi yang paling tua. Dibanyak bagian dunia, terdapat tanda-tanda adanya penyelenggara pelayanan pos dimasa lalu yang ditata dalam organisasi yang teratur dan rapi.

Pos merupakan organisasi yang besar dalam pelayanan lalu lintas berita, uang dan barang. Pos mulai beroperasi ribuan tahun yang lalu dan sekarang pos adalah jaringan yang vital di setiap negara. <sup>2</sup> Sepanjang sejarah manusia pelayanan pos merupakan salah satu jenis pelayanan komunikasi yang paling tua. Dibanyak bagian dunia, terdapat tanda-tanda adanya penyelenggara pelayanan pos dimasa lalu yang ditata dalam organisasi yang teratur dan rapi.

Pada dasarnya keberadaan PT Pos Indonesia (Persero) merupakan bagian pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu penyelenggaraan pos dijalankan oleh Negara demi kepentingan umum dan bertujuan menunjang pembangunan nasional. PT Pos Indonesia (persero) dalam praktiknya sebagai badan usaha yang sudah barang tentu melakukan kegiatan usahanya artinya menjalankan perusahaan yang sudah tentu memerlukan modal yang selanjutnya modal Peseroan terbagi dalam saham. <sup>3</sup>

Oleh karena itu pos merupakan sarana komunikasi dan informasi yang mempunyai peran penting dan strategis dalam mendukung pelaksanaan pembangunan, mendukung persatuan dan kesatuan,

---

<sup>2</sup> Wijaya Wisesa. "Sejarah pos", dikutip melalui <http://www.w3cargo.com> diakses tanggal 14 oktober 2019 pukul 11:38 WIB.

<sup>3</sup> Zaeni Asyadhie, 2016, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksananya di Indonesia*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, hlm 40.

Mencerdaskan kehidupan bangsa, mendukung kegiatan ekonomi, serta meningkatkan hubungan antar bangsa mengingat PT. Pos Indonesia (Persero) bergerak dalam bidang jasa. Sesuai dengan visi misinya PT Pos melayani komunikasi bagi semua penduduk diseluruh nusantara.

Sarana Komunikasi pos yang digunakan, pembangunannya relatif mudah, murah dan dalam waktu singkat dibandingkan keberhasilannya dalam memberikan pelayanan dalam masyarakat, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan hubungan antara bangsa. Selain itu pelayanan yang diberikan PT Pos Indonesia mampu memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa serta mempererat hubungan antara bangsa. PT. Pos Indonesia (Persero) dalam rangka memberikan pelayanannya, tentulah berhubungan dengan orang dalam hal ini pengguna jasa pos. Dengan demikian maka timbul satu perjanjian antara pihak pos dengan pihak pengguna jasa pos. Dari sini maka timbul suatu perikatan, dimana pihak pengirim berkewajiban untuk membayar sejumlah uang dan di pihak pos berkewajiban untuk mengantarkan baik surat, uang, maupun barang milik pengguna jasa.

Peran PT.Pos Indonesia sebagai pemberi jasa pelayanan pada masyarakat, kelangsungan hidupnya tidak terlepas dari masyarakat pemakai jasanya, maka salah satu hal yang sangat esensial dalam hubungannya dengan hal tersebut diatas adalah masalah sejauh mana tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) kepada masyarakat khususnya pemakai jasa pos dalam terjadinya kerusakan, kehilangan,

maupun keterlambatan penyerahan paket pos. karena masalah tanggung jawab Merupakan masalah yang penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dan penyelenggaraan pos diarahkan untuk menunjang pembangunan dengan meningkatkan pelayanan.

Dedikasi daripada PT Pos Indonesia (persero). yang berperan sebagai sarana pengangkutan yang mana akan mempunyai hubungan perikatan dengan pengguna jasa pos.<sup>4</sup> Karena dengan jasa pengangkutan orang akan dapat saling berhubungan satu sama lain dalam bidang apapun. Dengan sarana Angkutan tersebut orang juga dapat pindah atau pergi dari satu tempat ke tempat lain atau dapat pula memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lain.

Mengingat PT. Pos Indonesia (Persero) bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa pos akan sampai dengan selamat di tempat tujuan.

Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab PT Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman surat pos dan paket pos Diharapkan dengan mempergunakan jasa pos, banyak kemudahan yang akan diperoleh para pengguna jasa pos. Kalangan produsen dapat memperluas

---

<sup>4</sup> Wirjono Prodjokiro, 2012, *Hukum Perdata tentang persersetujuan-persetujuan tertentu*, Bandung, PT Sinar Grafika, hlm 42.

pemasaran barangnya dan melakukan hubungan timbal balik dengan konsumen. Lalu lintas uang untuk berbagai keperluan usaha Dan kewajiban sosial dipermudah dengan penyelenggaraan pos yang merata keseluruh daerah.

Perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia (Persero) tidak selamanya sesuai dengan yang dikehendaki oleh para pihak. Sering terjadi bahwa salah satu pihak merasa dirugikan dalam perjanjian itu. Demikian halnya dengan perjanjian antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia, dimana PT. Pos Indonesia tidak melaksanakan atau memenuhi kewajibannya dalam perjanjian sehingga terjadi wanprestasi. Adapun bentuk wanprestasi itu adalah surat dan paket pos terlambat, rusak, atau hilang setelah terjadi wanprestasi.

Padahal itu adalah kewajiban pihak PT Pos Indonesia Persero selaku pelaku usaha untuk mengantarkan paket barang, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai tanggung jawab hubungan timbal balik terhadap konsumen.<sup>5</sup> Namun kadangkala tetap saja ada pelaksanaan pelayanan pos yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan sehingga pengiriman paket pos berakibat terhadap timbulnya kerugian-kerugian tertentu bagi pengguna jasa pos.

Salah satu contohnya yaitu paket yang dikirimkan mengalami

---

<sup>5</sup> Shidarta, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta ,Grafindo, hlm 23.

Keterlambatan sampai ke tujuan dari estimasi waktu yang telah diperkirakan sebelumnya hal ini menyebabkan pengguna jasa pos yang dalam hal ini disebut konsumen mengalami kerugian dikarenakan tidak tepatnya waktu sampainya barang sesuai dengan waktu yang diestimasikan sebelumnya.

Pemerintah telah mengantisipasi permasalahan ini dengan mengaturnya pada Pasal 28 Undang- undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos bahwa:

Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman dan ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Ketentuan di atas merupakan wujud tanggung jawab PT. Pos Indonesia harus sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara pihak konsumen (pengirim) dengan pihak penyedia jasa, yaitu pengirim menghendaki mengirimkan barangnya dengan syarat tertentu berupa pembayaran sejumlah uang dan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) bersedia memenuhi kewajibannya dengan mengantarkan atau mengirim barang tepat pada waktu dan sampai di tujuan dengan aman.

Pelaksanaan yang terjadi antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia (Persero) tidak selamanya sesuai dengan yang dikehendaki oleh para pihak. Sering terjadi bahwa salah satu pihak merasa dirugikan dalam perjanjian itu. Demikian halnya dengan perjanjian antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia, dimana PT. Pos Indonesia Tidak melaksanakan atau memenuhi kewajibannya dalam perjanjian

Sehingga terjadi wanprestasi. Adapun salah satu bentuk wanprestasi itu adalah surat dan paket barang yang terlambat diterima oleh pengguna layanan jasa pos.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis hal yang bersangkutan paut dengan Pertanggung jawaban PT Pos Indonesia (Persero) cabang Palembang atas keterlambatan pengiriman paket barang kepada pengguna jasa pos yang ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, untuk maksud tersebut selanjutnya dirumuskan dalam skripsi ini yang berjudul

**“PERTANGGUNGJAWABAN PT POS INDONESIA  
(PERSERO) CABANG PALEMBANG ATAS KETERLAMBATAN  
PENGIRIMAN PAKET BARANG KEPADA PENGGUNA JASA  
POS DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**B. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi permasalahan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pertanggungjawaban PT POS INDONESIA (Persero) Cabang Palembang Akibat Keterlambatan Pengiriman paket barang yang diderita oleh Pengguna Jasa Pos ?
2. Apakah kompensasi yang didapat oleh pengguna jasa layanan pos akibat dari Keterlambatan Pengiriman paket barang Oleh PT.POS

INDONESIA(Persero) cabang Palembang ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ?

### C. Ruang lingkup dan tujuan penelitian

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, sehingga sejalan dengan permasalahan yang dibahas, maka yang menjadi titik berat pembahasan dalam penelitian ini yang bersangkutan paut mengenai pertanggung jawaban PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang atas keterlambatan pengiriman paket barang kepada pengguna jasa pos ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tentang :

1. Pertanggungjawaban PT POS INDONESIA (Persero) Cabang Palembang Akibat Keterlambatan Pengiriman paket barang yang diderita oleh Pengguna Jasa Pos
2. kompensasi yang didapat oleh pengguna jasa layanan pos akibat dari Keterlambatan Pengiriman paket barang Oleh PT.POS INDONESIA(Persero) cabang Palembang ditinjau dari undang-undang nommor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis (akademis),yaitu untuk memperoleh data yang dapat di percaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah sebagai bahan Penyusunan skripsi dan bahan pembinaan serta memperkaya khasanah perbendaharaan ilmu hukum khususnya di bidang hukum perdata



2. Manfaat praktis (aplikatif), yaitu Memberikan penjelasan sehingga baik PT. Pos Indonesia (Persero) dan masyarakat tersebut mengetahui secara pasti hak dan kewajiban serta tanggung jawab masing-masing

#### **D. Kerangka Konseptual**

Dalam Kerangka Konseptual ini penulis memberikan batasan peristilahan yang di pakai sebagai dasar penulisan agar mempermudah dalam pemahaman penulis dalam membahas hal selanjutnya, untuk itu penulis akan menguraikannya sebagai berikut :

1. Pertanggungjawaban, dalam hal ini PT Pos Indonesia (persero) yang bertanggung jawab sebagai perusahaan pengangkut memiliki kewajiban untuk mengangkut barang dengan selamat.<sup>6</sup>
2. PT Pos Indonesia (Persero), dalam hal ini merupakan perseroan terbatas menurut kamus hukum merupakan perseroan yang didirikan dengan modal yang terbagi dalam saham-saham dimana tanggung jawab setiap persero hanya terbatas sampai besarnya saham yang dimilikinya.<sup>7</sup>
3. Keterlambatan, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia terlambat merupakan suatu kondisi dimana terjadinya suatu hal lewat dari waktu yang di tentukan.<sup>8</sup>
4. Paket Barang , yang dimaksud dengan paket adalah barang yang

---

<sup>6</sup> Zainal Asikin, *Op. Cit.*, hlm 154.

<sup>7</sup> Rahmat Aditya, "PT Pos Indonesia", dikutip melalui, <http://www.simaung.com> diakses tanggal 7 Oktober 2019 pukul 22:35 WIB.

<sup>8</sup> Rahmawati Kusuma, "Pengertian keterlambatan, melalui" Kamus besar.com", Diakses pada tanggal 7 Oktober 2019 pukul 22:40 WIB.

dikirimkan di bungkus melalui pos atau perusahaan ekspedisi.

5. Pengguna Jasa ,dalam hal ini pengguna jasa pos yaitu perseorangan atau badan Hukum yang menggunakan jasa perusahaan angkutan.

#### **E. Metode Penelitian**

Selaras dengan tujuan yang bermaksud menelusuri prinsip-prinsip hukum, terutama yang bersangkutan dengan pertanggung jawaban PT Pos Indonesia (Persero) cabang Palembang atas keterlambatan pengiriman paket barang kepada pengguna jasa metode penelitian yang dipergunakan adalah sebagai berikut :

1. Jenis penelitian yang digunakan didalam skripsi ini adalah penelitian hukum yuridis empiris. Yuridis empiris adalah yaitu pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian data primer di lapangan penelitian dan sifat dari penelitian ini yaitu deskriptif yaitu menggambarkan bagaimana bentuk pertanggung jawaban PT.Pos Indonesia (Persero) cabang Palembang dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesis.
2. Sumber data, jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
  - a. Data primer,yaitu data yang diperoleh langsung di lapangan melalui wawancara dengan narasumber yang berasal dari pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang demi mendapatkan informasi dan kejelasan tentang permasalahan yang

menjadi pokok didalam penelitian ini

b. Data Sekunder yang meliputi :

-Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang didapat dari peraturan perundang-undangan yang relevan seperti berikut :

- a. Kitab undang-undang hukum perdata
- b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
- c. Undang-undang Nomor 38 tahun Tahun 2009 tentang pos

-Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang didapat dari teori-teori, pendapat para ahli dan sebagainya yang ada relevansinya dalam hal ini yang berhubungan dengan peraturan yang mengatur tentang tanggung jawab PT.Po Indonesia (Persero)

-Bahan hukum tersier, yaitu merupakan bahan hukum pendukung bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum,kamus besar bahasa Indonesia, ensiklopedia dan lain sebagainya yang bisa digunakan di dalam proses penelitian skripsi ini.

3. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini seperti Undang-undang,pendapat ahli hukum ,hasil-hasil penelitian dan

sebagainya

- b. Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara terjun ke lapangan demi mendapatkan data-data yang nyata seperti melakukan wawancara dengan pihak PT Pos Indonesia (Persero) dalam rangka mendapatkan informasi dan kejelasan yang berhubungan dengan permasalahan pada penelitian ini
4. Teknik pengolahan data yang digunakan oleh penulis didalam penelitian Ini adalah teknik olah data kualitatif yaitu dengan cara data yang telah terkumpul akan diklasifikasikan dan diketahui gejala-gejalanya kemudian dihubungkan dengan teori yang ada dan dianalisa secara kualitatif, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang bagaimana bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap pengiriman barang/paket pos di Palembang

#### **F. Sistematika penulisan**

Sesuai dengan buku pedoman penyusunan skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang penulisan skripsi ini tersusun dalam 4 (empat) bab dengan sistematika sebagai berikut :

- Bab.I Pendahuluan berisi mengenai latar belakang,rumusan masalah,ruang lingkup dan tujuan,kerangka konseptual,metode penelitian,dan sistematika penulisan
- Bab.II Tinjauan Pustaka yang memaparkan tinjauan pustaka yang menyajikan tentang tinjauan PT.Pos Indonesia (persero),Tinjauan

mengenai konsumen, Tinjauan mengenai pelaku usaha, dan Tinjauan mengenai Hukum perlindungan konsumen

Bab. III Pembahasan yang berisikan paparan dari hasil penelitian mengenai Benuk pertanggung jawaban PT Pos Indonesia (persero) cabang Palembang akibat Keterlambatan pengiriman paket barang yang diderita oleh pengguna jasa pos dan kompensasi yang dapat diterima oleh pengguna jasa pos akibat keterlambatan pengiriman paket barang oleh PT. Pos Indonesia (persero) cabang Palembang ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Bab. IV Penutup pada bagian ini merupakan akhir dari pembahasan skripsi ini yang berisikan kesimpulan dan saran

## DAFTAR PUSTAKA

### A.Buku-Buku

- Abdul Halim Barakatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan perkembangan pemikiran)*, Bandung, Nusamedia.
- Abdulkadir Muhammad, 2011, *Hukum Perikatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta, Sinar Grafika.
- H.K.Martono dan Agus Pramono, 2005, *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*, PT Raja Grafindo Persada.
- H.M.N.Purwosutjipto, 2011, *Pengertian Pokok Hukum Dagang di Indonesia*, Jakarta, PT Djambatan.
- Husni Syawali dan Neni Sri, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, PT Mandar Maju.
- Janus Sidabolok, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti.
- K Martono dan Sudiro Ahmad, 2017, *Hukum pengangkutan Udara* , Jakarta,PT Raja Grafindo Persada.
- Miru Ahmad dan Yono Sutarman, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- M.Sadar, Moh.Taufik Makarao, dan Habloel Mawardi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Akademia.
- Subekti, 2010, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, PT Intermasa.
- Sudikno Mertokusomo, 2011, *Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberti.
- Wirjono Prodjokiro, 2012, *Hukum Perdata tentang persersetujuan-Persetujuan tertentu*, Bandung, PT Sinar Grafika.
- Yuliar Komariah, 2017,*Hukum Perdata di Indonesia* ,Palembang,Universitas Muhammadiyah Palembang.

Zainal Asikin, 2013, *Hukum Dagang*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada.

Zainal Asikin dan Wira Pria Suhartana, 2016, *Pengantar Hukum Perusahaan*, Jakarta, PT Kharisma Putra Utama.

Zaeni Asyadhie, 2016, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaanya di Indonesia*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada.

## **B.Peraturan Perundang-undangan**

Kitab undang-undang Hukum Perdata (KUHP).

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Undang-undang Nomor 38 tahun 2006 tentang pos.

## **C.Internet**

Rahmat Aditya, "PT Pos Indonesia", melalui, <http://www.simaung.com> diakses tanggal 7 Oktober 2019.

Rahmawati Kusuma, "Pengertian keterlambatan", melalui, <http://www.Kamus besar.com>", diakses tanggal 7 Oktober 2019

Wijaya Wisesa, "Sejarah pos", dikutip melalui <http://www.w3cargo.com> diakses tanggal 14 oktober 2019.