

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMAKAI JASA PENGIRIMAN
SURAT DAN BARANG PADA PT POS INDONESIA CABANG KOTA
BANDUNG DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 38
TAHUN 2009 TENTANG POS**

Dini Sukmawati
1209305028

ABSTRAK

Perlindungan Hukum terhadap pemakai jasa pengiriman surat dan barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Bandung. Sebagai *public Service*, PT. Pos Indonesia (Persero) berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Berbagai macam layanan yang ditawarkan oleh pihak pos bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa pos, Mengingat PT. Pos Indonesia bergerak di 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 akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Sesuai dengan di bentuknya undang-undang nomor 38 tahun 2009 tentang pos.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: Bentuk dan pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia cabang Kota Bandung apabila adanya klaim dari pengguna jasa, kendala yang dihadapi oleh PT. Pos Indonesia cabang Kota Bandung dalam melaksanakan perlindungan hukum terhadap konsumennya, serta upaya dalam menanggulangi kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum.

Oleh karena hukum sejatinya harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak, termasuk dalam hal ini pemakai jasa PT. Pos Indonesia. Adapun beberapa ketentuan yang berhubungan antara konsumen dan pelaku usaha, yakni antara lain tercantum dalam Pasal 1365 KUHPerdara, Pasal 45 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Pasal 31 ayat (1) Undang-undang nomor 38 tahun 2009 tentang Pos. maka secara tidak langsung hukum akan memberikan perlindungan terhadap setiap hubungan hukum.

Penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah bersifat *Deskriptif Analistis*, yakni penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan dan memaparkan fakta-fakta terkait perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. Pos Indonesia, dengan menggunakan metode pendekatan *yuridis Normative*, yakni permasalahan yang ada diteliti berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada dan literatur-literatur yang ada kaitanya dengan permasalahan.

Pelaksanaan perlindungan hukum bagi pemakai jasa PT. Pos Indonesia cabang Kota Bandung, diantaranya perlindungan terhadap isi surat, dokumen, waktu pengiriman, keterlambatan, kerusakan dalam bentuk ganti rugi. Adapun kendala dalam melaksanakan perlindungan hukum, konsumen tidak memberikan keterangan yang sebenarnya mengenai isi kiriman, alamat tujuan yang kurang jelas, pengemasan yang kurang baik. Untuk mengatasi kendala tersebut, PT. Pos Indonesia cabang Kota Bandung, yakni dengan adanya upaya *ireguleritas*. Maksud dari upaya ireguleritas ini, yakni lebih mengoptimalkan kinerja para karyawan, anak buah armada dan menyelesaikan hambatan-hambatan dalam bentuk salah sortir, salah jalur, hilang, dan rusak. Disamping itu konsumen harus memberikan keterangan yang sebenarnya.