

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan umum (*public service*) memang sarat dengan berbagai masalah, apalagi jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun non-profit. Sedemikian luas jangkauannya sehingga tidak mudah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum. Adanya perbedaan persepsi itu memang wajar sebagai konsekuensi sudut pandang yang berbeda-beda, namun bukannya tidak dapat dipertemukan. Persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seseorang terhadap sesuatu hal.¹

Layanan publik perlu diwujudkan dalam kehidupan bangsa dan negara. Kebutuhan berkomunikasi perlu dilayani dengan penyelenggaraan Pos yang baik. Untuk mencapai tujuan pos tersebut dan untuk melindungi kepentingan masyarakat perlu dimantapkan landasan hukum yang menjamin perkembangan Pos. Untuk mempererat hubungan dan kerjasama antar bangsa dan Negara, pos mempunyai peranan yang penting dalam usaha menjangkau seluruh wilayah tanah air, perluasan penyelenggaraan pos akan membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Luasnya jangkauan pelayanan umum menunjukkan betapa tidak mudahnya memberikan gambaran persepsi yang utuh terhadap pelayanan umum. Persepsi yang disampaikan masyarakat bisa baik, cukup, atau buruk, namun untuk menentukan persepsi demikian, diperlukan kriteria-kriteria tertentu sesuai dengan

¹ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2003, hlm. 179

karakteristik jasa/pelayanan yang bersangkutan serta produk hukum/perundang-undangan yang mengaturnya. Oleh karena itu, bagian ini melihat permasalahan pelayanan umum ini dari sudut masyarakat, khususnya konsumen yang memperoleh dan menggunakan pelayanan umum yang tersedia dengan nilai tukar yang diberikannya dalam bentuk tarif atau biaya. Uraianya tidak mungkin menjangkau berbagai sektor pelayanan umum yang tersedia. ²

Negara sebagai pemegang kedaulatan tertinggi hajat hidup masyarakat, menguasai sepenuhnya faktor-faktor produksi yang penting bagi negara. Melalui badan usaha milik negara, pemerintah berusaha melengkapi kebutuhan masyarakat diberbagai bidang. Namun tidak bisa dipungkiri dengan berkembangnya pihak swasta sangat memengaruhi dunia usaha dewasa ini. Penyelenggaraan pos ditujukan sebagai pendukung pembangunan yang mampu mempererat hubungan antara warga masyarakat dan instansi pemerintah untuk mengelola tugas-tugas pemerintah dalam mengatur, mengawasi, membina dan mengarahkan bermacam-macam kegiatan oleh dan untuk masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin tanpa membedakan.

PT. Pos Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa selama ini memiliki peran yang sangat penting di tengah-tengah masyarakat. Namun dengan lahirnya pihak swasta yang bergerak di bidang yang sama dengan notabene memiliki pelayanan dan fasilitas yang lebih baik dari pemerintah, membuat konsumen lebih cenderung memilih perusahaan swasta. Dengan realita yang ada tersebut, maka PT. Pos Indonesia berusaha memberikan

² *Ibid*, hlm.181

pelayanan yang lebih baik dan melahirkan fasilitas-fasilitas baru melalui kerja sama dengan pihak swasta.³

Peran PT. Pos Indonesia sekarang bukan hanya sekadar mengirimkan surat, membayar pensiun, membayar gaji PNS, mengirim uang ke beberapa tempat, tempat membayar listrik dan telepon. Sekarang peran itu makin berkembang luas, bahkan sudah sampai melaksanakan tugas-tugas perbankan. Meskipun demikian, peran sosial PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai *public service* tidak akan ditinggalkan. Disadari surat individu yang dikirimkan masyarakat melalui pos saat ini memang jumlahnya menurun, akibat adanya sms (*short message service*). Namun jumlah surat untuk promosi yang dikirimkan perusahaan dan instansi meningkat terus.⁴

Mutu pelayanan yang terbaik hanya mungkin dicapai apabila dilakukan oleh tenaga-tenaga yang benar-benar profesional dan terampil. Oleh karena itu PT Pos Indonesia senantiasa berupaya meningkatkan profesionalisme Sumber Daya manusianya secara simultan pada semua tingkat. Sebagai agen pembangunan, PT Pos Indonesia mengemban misi sosial yang sudah lama dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas, karena di tunjang oleh adanya pelayanan pos yang mencapai daerah-daerah terpencil di seluruh tanah air. Demikian PT Pos Indonesia (Persero) menjadi pelopor dalam membuka keterisolasian daerah baik di bidang komunikasi maupun distribusi barang dan jasa.

³ <http://www.posindonesia.co.id> diakses tanggal 01- Mei- 2013 pkl. 20.00

⁴ Yusdiyanto, *Pelayanan Terhadap Pengguna Jasa PT.Pos Indonesia (persero)*, jurnal hukum perdata FH Unila, volume III, 2011, hlm.75

Seperti yang tercantum di dalam Pasal 1 ayat (1) Undang- undang Nomor 38 tahun 2009 Tentang Pos, pos merupakan layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum.⁵ Penjelasan pasal tersebut tertuang dalam undang-undang terkait. Mengingat PT. Pos Indonesia (Persero) bergerak dalam bidang jasa tersebut, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa surat atau paket yang mereka kirim 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. PT. Pos Indonesia (persero) juga bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan.

Wujud tanggung jawab yang harus dipenuhi adalah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara pihak pengirim dengan pihak PT. Pos Indonesia (Persero), yakni pengirim menghendaki mengirim paket dengan syarat tertentu yang berupa pembayaran sejumlah uang dan pihak PT Pos Indonesia bersedia untuk memenuhi kewajiban dengan mengantarkan atau mengirim barang tepat pada waktunya dan sampai di tujuan dengan aman. Diharapkan dengan mempergunakan jasa pos, banyak kemudahan yang akan diperoleh para pengguna jasa pos. Kalangan produsen dapat memperluas pemasaran barangnya dan melakukan hubungan timbal balik dengan konsumen, walaupun jaraknya berjauhan.

⁵ Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos

Pemuatan barang perlu dilakukan dengan teliti dan hati-hati. Jenis suatu barang harus diberitahukan secara rinci kepada pengangkut, sebab pengangkut tidak bertanggung jawab terhadap akibat yang ditimbulkannya. Guna mengantisipasi peristiwa yang merugikan, pengangkut perlu mendapatkan keterangan yang lengkap dan benar mengenai barang yang diangkutnya. Maka didalam pemberian ganti rugi barang muncul dengan ditarbelakangi oleh keadaan dimana dalam beberapa kasus, sering dijumpai kenyataan bahwa barang yang mengalami kerusakan, akan diberi santunan dan ganti rugi terhadap barang tersebut.

Untuk menghindari hal tersebut dan guna menciptakan kepastian hukum dalam masyarakat, maka dibuatlah seperangkat ketentuan yang mengatur mengenai penyelenggaraan pos baik yang berlaku secara lokal, regional, maupun nasional yang meliputi ketentuan mengenai tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pengguna paket jasa pos sebagai konsumen. Adapaun ganti rugi yang akan diberikan oleh badan kepada pihak pemakai jasa pos yang merasa dirugikan maka akan diganti sebesar jumlah yang dipertanggungkan dengan ketentuan bahwa jika isi kiriman itu hanya sebagian yang hilang, maka ganti rugi diberikan untuk bagian yang hilang saja.

PT. Pos Indonesia (Persero) bertanggung jawab terhadap kiriman yang dikirim bila pengirim telah membayar lunas semua biaya pengiriman dan biaya lainnya (kecuali bila ada kesepakatan tertentu) dan memiliki bukti terima kiriman asli (bukan photo copy). Dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, perlindungan bagi warga Negara baik sebagai individu maupun sebagai kelompok

merupakan sisi yang penting karena tanpa ada perlindungan yang menimbulkan rasa aman bagi rakyat tidak mungkin tercapai suatu kesejahteraan bagi masyarakat.⁶

Perlindungan bagi masyarakat ini berdimensi banyak, salah satunya adalah perlindungan hukum apabila dikaitkan dengan pemakai jasa paket pos dalam masyarakat sebagai konsumen, perlindungan konsumen merupakan bagian dari pembangunan nasional. Sebaliknya para konsumen yang menggunakan jasa pos belum sepenuhnya mendapatkan perlindungan hukum apabila mengalami kerugian atau cacat.

Dalam konteks hukum positif di Indonesia, yaitu dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Pasal 45, yang berbunyi sebagai berikut :

”Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.⁷

Apabila dilihat dari bunyi Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tersebut, dapat dikatakan bahwa adanya perlindungan konsumen maka dapat menjamin adanya suatu kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen terhadap kerugian yang telah ditimbulkan oleh pihak pelaku usaha dalam hal ini yakni pihak PT Pos Indonesia (Persero).

Berdasarkan uraian-uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan menelaah lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk penulisan skripsi yang berjudul : **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMAKAI JASA PENGIRIMAN SURAT DAN BARANG PADA PT.POS**

⁶ <http://www.posindonesia.co.id> diakses tanggal 01 Mei 2013 pkl.20.30

⁷ Undang-undang nomor 9 tahun 1999 tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen

INDONESIA CABANG KOTA BANDUNG DIHUBUNGGAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 38 TAHUN 2009 TENTANG POS”.

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana bentuk dan pelaksanaan 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?
2. Bagaimana kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap adanya klaim dari pemakai jasa pengiriman surat dan barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Kota Bandung?
3. Bagaimana upaya dalam menanggulangi kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap adanya klaim dari pemakai jasa pengiriman surat dan barang pada PT Pos Indonesia Cabang Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk dan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap adanya klaim dari pengguna jasa pengiriman surat dan barang pada PT. Pos Indonesia Cabang Kota Bandung dihubungkan dengan undang-undang nomor 38 tahun 2009 tentang Pos.

2. Untuk mengetahui bagaimana kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap adanya klaim dari pengguna jasa PT.Pos Indonesia Cabang Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana upaya dalam menanggulangi kendala dalam melaksanakan perlindungan hukum terhadap adanya klaim dari pengguna jasa pengiriman surat dan barang pada PT.Pos Indonesia cabang Kota Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil sebagian penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan suatu kontribusi kepada berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain :

1. Kegunaan Teoritis, yaitu :
 - a. Untuk penulis sendiri, yaitu dapat berguna bagi penulisi dalam mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang disiplin dan ilmu hukum.
 - b. Untuk meningkatkan pemahaman dan pengembangan hukum khususnya perlindungan hukum dan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa PT. Pos Indonesia.
 - c. Untuk pembaca atau pihak lain, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta informasi yang dapat digunakan untuk sumber ilmu khususnya tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT.Pos Indonesia.
2. Kegunaan Praktis, yaitu :

- a. Dapat memberikan sumbangan pemikiran, serta bermanfaat bagi PT. Pos Indonesia dalam melaksanakan pelayanan jasa terhadap konsumennya.
- b. Untuk menambah pengetahuan penulis terhadap perlindungan hukum yang dilaksanakan oleh PT Pos Indonesia.
- c. Bagi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung sebagai bahan bacaan perpustakaan dan sebagai bahan masukan bagi peneliti yang akan datang.
- d. Dapat bermanfaat bagi masyarakat luas yang berkepentingan berupa masukan untuk menggunakan layanan jasa pada PT. Pos Indonesia (persero).

E. Kerangka Pemikiran

Suatu kenyataan hidup bahwa manusia itu tidak sendiri. Manusia hidup berdampingan, bahkan berkelompok-kelompok dan sering mengadakan hubungan antar sesama. Hubungan itu terjadi berkenaan dengan kebutuhan hidupnya yang tidak dapat dipenuhinya sendiri.berkenaan dengan itu maka diperlukan peraturan-peraturan untuk mengatur kehidupan manusia dalam kehidupan bermasyarakat yang dinamakan hukum.

Salah satu aspek dalam kebudayaan Hukum adalah kepastian, artinya hukum berkehendak untuk menciptakan kepastian dalam hubungan antar orang dalam masyarakat.Salah satu hal yang berhubungan dengan masalah kepastian tersebut adalah dari mana Hukum itu berasal. Kepastian mengenai asal atau sumber hukum menjadi penting sejak hukum menjadi lembaga yang semakin Formal.

Adanya hukum itu harus di taati, dilaksanakan atau ditegakkan. Pelaksanaan hukum atau (*law enforcement*) oleh petugas penegak hukum yang tegas dan konsekuen, penuh dedikasi dan tanggung jawab akan membantu meningkatkan kesadaran hukum masyarakat. Tidak atau kurangnya dedikasi dan tanggung jawab akan menimbulkan sikap acuh tak acuh dari masyarakat dan memberi peluang dan perangsang untuk terjadinya perbuatan melawan hukum.⁸

Salah satu tujuan pembangunan nasional Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan bangsa Indonesia, baik materil maupun spiritual, yaitu dengan tersedianya kebutuhan pokok : sandang, pangan, papan, yang layak. Tujuan lain adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, yang berarti bahwa tersedianya pendidikan dalam arti luas bagi seluruh rakyat. Kesejahteraan dan kecerdasan itu merupakan wujud dari pembangunan yang berperikemanusiaan yang telah diterima sebagai falsafah dan ideologi Negara Indonesia serta Undang-Undang Dasar 1945.⁹

Tujuan nasional diwujudkan melalui pelaksanaan penyelenggaraan Negara yang berkedaulatan rakyat dan demokratis dengan mengutamakan persatuan dan kesatuan bangsa, serta berdasarkan pada Pancasila dan UUD 1945. Apabila dilihat dari segi pancasila yaitu sila kelima, terlihat jelas bahwa Negara ini mengembangkan sikap yang adil terhadap sesama serta menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban.

⁸ http://id.wikipedia.org/wiki/Hukum_Indonesia

⁹ Lihat tujuan Pembangunan Nasional sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea keempat

Berdasarkan kondisi bangsa Indonesia saat ini, tantangan yang dihadapi dalam 20 tahunan mendatang dengan memperhitungkan modal dasar yang dimiliki oleh bangsa Indonesia, dan amanat pembangunan yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Strategi untuk melaksanakan Visi dan Misi tersebut dijabarkan secara bertahap dalam periode lima tahunan atau RPJM (Rencana Pembangunan Jangka Menengah). Masing-masing tahap mempunyai skala prioritas dan strategi pembangunan yang merupakan kesinambungan dari skala prioritas dan strategi pembangunan pada periode-periode sebelumnya.

Tahapan skala prioritas utama dan strategi RPJM secara ringkas adalah sebagai berikut:¹⁰

- 1. RPJM ke-1 (2005–2009)** diarahkan untuk menata kembali dan membangun Indonesia di segala bidang yang ditujukan untuk menciptakan Indonesia yang aman dan damai, yang adil dan demokratis, dan yang tingkat kesejahteraan rakyatnya meningkat.
- 2. RPJM ke-2 (2010–2014)** ditujukan untuk lebih memantapkan penataan kembali Indonesia di segala bidang dengan menekankan pada upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia termasuk pengembangan kemampuan iptek serta penguatan daya saing perekonomian.
- 3. RPJM ke-3 (2015–2019)** ditujukan untuk lebih memantapkan pembangunan secara menyeluruh di berbagai bidang dengan menekankan pencapaian daya saing kompetitif perekonomian berlandaskan keunggulan

¹⁰ Peraturan Presiden Nomor 05 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional.

sumber daya alam dan sumber daya manusia berkualitas serta kemampuan iptek yang terus meningkat.

4. **RPJM ke-4 (2020–2025)** ditujukan untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang mandiri, maju, adil, dan makmur melalui percepatan pembangunan di berbagai bidang dengan menekankan terbangunnya struktur perekonomian yang kokoh berlandaskan keunggulan kompetitif di berbagai wilayah yang didukung oleh SDM berkualitas dan berdaya saing.

Strategi pembangunan Negara Indonesia yang diarahkan untuk membangun Indonesia disegala bidang yang merupakan perwujudan dari amanat yang tertera jelas dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 terutama dalam pemenuhan hak dasar rakyat dan penciptaan landasan pembangunan yang kokoh. Berdasarkan visi, misi dan strategi pembangunan agenda pembangunan Nasional tahun 2009-2014 yaitu “**Indonesia yang Mandiri, Jujur, Adil dan Makmur**”.

Pada dasarnya, dalam sejarah perkembangan hukum di Indonesia maka salah satu teori hukum yang banyak mengundang atensi dari para pakar dan masyarakat adalah mengenai *Teori Hukum Pembangunan*, *Teori Hukum Pembangunan* dan elaborasinya bukanlah dimaksudkan penggagasnya sebagai sebuah “teori” melainkan “konsep” pembinaan hukum yang dimodifikasi dan diadaptasi dari teori Roscoe Pound, “*Law as a tool of social engineering*” yang berkembang di Amerika Serikat.

Apabila dijabarkan lebih lanjut maka secara teoritis *Teori Hukum Pembangunan* dari Mochtar Kusumaatmadja, dipengaruhi cara berpikir dari

Herold D. Laswell dan **Myres S. Mc Dougal** (*Policy Approach*) ditambah dengan teori hukum dari **Roscoe Pound** (minus konsepsi mekanisnya). Mochtar mengolah semua masukan tersebut dan menyesuaikannya pada kondisi Indonesia.¹¹ Ada sisi menarik dari teori yang disampaikan **Laswell** dan **Mc Dougal** dimana diperlihatkan betapa pentingnya kerja sama antara pengemban hukum teoritis dan penstudi pada umumnya (*scholars*) serta pengemban hukum praktis (*specialists in decision*) dalam proses melahirkan suatu kebijakan publik, yang di satu sisi efektif secara politis, namun di sisi lainnya juga bersifat mencerahkan.

Berkaitan dengan fungsi hukum sebagai alat pembaharuan, maka diperlukan penegakan hukum yang konsisten dan tegas oleh para penegak hukum untuk mewujudkan tujuan dari hukum yaitu terciptanya ketertiban di masyarakat. Ketertiban adalah tujuan pokok dan pertama daripada segala hukum. Kebutuhan akan ketertiban ini, syarat pokok (fundamental) bagi adanya suatu masyarakat manusia yang hidup secara teratur.¹²

Pembangunan yang dilakukan bangsa Indonesia adalah pembangunan berencana. Menurut Sunaryati Hartono, dalam pembangunan secara berencana, pembentuk hukum dan perencana undang-undang tidak lagi hanya perlu meningkatkan status kebiasaan yang sudah ada di dalam masyarakat, menjadi undang-undang atau hukum, akan tetapi lebih dari itu pembentuk hukum dan perencana undang-undang harus mampu menemukan kaidah-kaidah hukum bagi

¹¹ Shidarta, *Karakteristik Penalaran Hukum Dalam Konteks Ke-Indonesiaan*, Jakarta: CV Utomo, 2006, hlm. 411

¹² Mochtar Kusumaatmadja, *Fungsi dan Perkembangan Hukum dalam Pembangunan Nasional*, Bandung Bina Cipta, hlm. 2

hubungan-hubungan antar manusia dalam suatu masyarakat yang masih belum terbentuk, tetapi yang menjadi cita-cita bangsa.¹³

Salah satu bidang yang penting dalam menunjang roda pembangunan adalah peranan dari PT Pos Indonesia, mengingat Negara Indonesia merupakan Negara kepulauan yang sangat membutuhkan jasa layanan sampai menjangkau ke pelosok-pelosok Indonesia. Pos Indonesia adalah satu satunya perusahaan yang memiliki titik layanan begitu besar mencapai lebih dari 30 (tiga puluh) ribu titik layanan, dimana lebih dari 5 (lima) ribu diantaranya adalah berupa kantor pos. titik layanan ini telah menjangkau seluruh kecamatan, desa, dan lokasi transmigrasi terpencil.¹⁴

Pos artinya adalah pengantaran surat-surat. Dulu, pengantaran surat-surat dilakukan dengan kereta kuda, yang disebut dengan kereta pos dan kudanya disebut dengan kuda pos. karena menempuh perjalanan yang sangat jauh, maka kudanya harus sering diganti sehingga tempat perhentian untuk mengganti kuda dinamai pemberhentian pos.

Pengantaran surat-surat itu tidak hanya dilakukan oleh kereta Pos saja, tetapi juga dapat dilakukan oleh orang, burung merpati, anjing, dan lain-lain. Sekarang Pos merupakan lembaga umum yang bertugas mengurus pengantaran surat-surat. Selain dalam pengantaran surat-surat juga barang-barang yang dibungkus dan disebut dengan paket. Untuk menunjang peranan dari pos Indonesia agar sampai ke pelosok-pelosok diperlukan suatu alat angkut transportasi. Angkutan merupakan salah satu sarana pokok untuk menjamin terselenggaranya pos secara

¹³ Sunaryati Hartono, *Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia*, Bina cipta, Jakarta, 1988, hlm. 10

¹⁴ Hermawan kertajaya,, *bridging to the network company*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 1999. hlm. xxiv

lancar dan teratur, mengingat Negara Indonesia adalah Negara kepulauan membutuhkan transportasi yang mempermudah perpindahan barang.¹⁵

Sejak mampu menciptakan alat yang dapat mengangkut barang, manusia terus berusaha untuk meningkatkan fungsi dan manfaat alat ciptaanya itu bagi kehidupannya. Sebagai akibat dari keadaan Negara Republik Indonesia sebagai Negara kepulauan yang sangat luas, maka pengangkutan pos tidak hanya dilakukan di darat saja. Dalam hal ini Negara mewajibkan semua alat angkutan umum menyelenggarakan pengangkutan pos. adapun alat angkutan yang diwajibkan yaitu, pengangkutan umum di darat, laut dan udara.

Pengusaha angkutan umum yang disertai pengangkutan dengan pos akan bertanggung jawab atas keselamatan pos yang diangkutnya, tetapi tanggung jawab ini hanya terhadap Negara dan terbatas jumlah uang ganti kerugian Pos dan giro.

Pos merupakan organisasi yang besar dalam pelayanan lalu lintas berita, uang dan barang. Pos mulai beroperasi ratusan tahun yang lalu dan sekarang pos merupakan jaringan yang vital di setiap Negara. Sepanjang sejarah manusia, pelayanan pos merupakan salah satu jenis pelayanan komunikasi yang paling tua. Pada dasarnya keberadaan PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan bagian integral dari pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu pos merupakan sarana komunikasi dan informasi yang mempunyai peran penting dan strategis dalam mendukung pelaksanaan pembangunan, mendukung persatuan dan

¹⁵ <http://www.posindonesia.co.id> di akses tanggal 01 Mei 2013

kesatuan, mencerdaskan kehidupan bangsa, mendukung kegiatan ekonomi, serta meningkatkan hubungan antarbangsa.¹⁶

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (selanjutnya disebut PP) Nomor 12 Tahun 1998 tentang Perusahaan Perseroan, maksud dan tujuan Perusahaan Perseroan adalah:¹⁷

1. Menyediakan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat baik di pasar dalam negeri maupun internasional;
2. Memupuk keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan.

Bagi Persero yang mendapat tugas dari Pemerintah untuk melaksanakan pelayanan umum maka selain melakukan pengelolaan perusahaan persero tersebut berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan guna memupuk keuntungan juga tidak terlepas dari kewajiban melaksanakan pelayanan umum.

Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dinyatakan bahwa :¹⁸

“Perseroan Terbatas yang selanjutnya disebut Perseroan adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini serta peraturan pelaksanaannya.”

Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) disebutkan, bahwa dalam melaksanakan pelayanan umum, BUMN juga harus tetap memperhatikan maksud dan tujuan kegiatan

¹⁶ Pertimbangan huruf b Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

¹⁷ Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 12 tahun 1998 tentang Perusahaan Perseroan.

¹⁸ Undang-undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas pasal 1 angka 1

BUMN bila Pemerintah memberikan penugasan tersebut.¹⁹ PP Nomor 12 Tahun 1998 tentang Perusahaan Perseroan (Persero) dengan jelas menyebutkan bahwa Persero dengan sifat usaha tertentu dapat melaksanakan penugasan khusus untuk menyelenggarakan fungsi kemanfaatan umum, dengan tetap memperhatikan maksud dan tujuan kegiatan Persero tersebut.

PT. Pos Indonesia (Persero) melayani komunikasi bagi semua penduduk di seluruh wilayah nusantara dengan luas wilayah sekitar 5.000.000 km yang terdiri dari 17.508 pulau dengan luas daratan kurang lebih 2.000.000 km yang menjangkau kurang lebih 35.000 titik antar. 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 (Persero) mampu memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa serta mempererat hubungan antar bangsa.

PT. Pos Indonesia (Persero) melalui jajarannya melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan paket pos, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, tetapi dalam kenyataannya tetap ada pelaksanaan pelayanan pos yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini membuat pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) dirugikan karena paket pos atau surat pos yang bersangkutan mempunyai arti penting²⁰ atau tidak diperhatikannya hak dari pengguna jasa pos dengan adanya perjanjian yang sudah ditetapkan oleh PT. Pos

¹⁹ Undang-undang Nomor 19 tahun 2003 tentang BUMN

²⁰ <http://www.posindonesia.co.id> diakses tanggal 02 Mei 2013

Indonesia (Persero) itu sendiri, yang mau tidak mau harus diikuti oleh pengguna jasa pos. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah paket pos terlambat, rusak, atau hilang, dimana keadaan itu semua disebabkan oleh faktor-faktor negatif dalam keadaan biasa maupun dalam keadaan luar biasa.

Dalam konteks hukum positif di Indonesia, yaitu dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang berbunyi :

” Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Disamping itu, Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Pasal 45 yang berbunyi :

”Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.²¹

Menurut Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, faktor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya.

Dalam hal ini, tentu perlu adanya suatu perlindungan hukum. Perlindungan hukum juga dapat menimbulkan pertanyaan yang kemudian meragukan keberadaan hukum. Oleh karena hukum sejatinya harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Setiap aparat penegak hukum jelas wajib menegakkan hukum dan dengan berfungsinya aturan hukum, maka secara tidak langsung pula hukum akan memberikan perlindungan terhadap setiap

²¹ Undang-undang nomor 9 tahun 1999 tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen

hubungan hukum atau segala aspek dalam kehidupan masyarakat yang diatur oleh hukum itu sendiri.²²

Begitupun juga yang dimaksud dengan hukum perlindungan konsumen adalah : “Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/ atau jasa konsumen”.²³ Dengan demikian, bahwa hukum perlindungan Konsumen dibutuhkan apabila kondisi para pihak yang mengadakan hubungan hukum atau yang bermasalah dalam keadaan yang tidak seimbang.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.²⁴

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dan pemakaian barang jasa itu.²⁵ Pengertian Perlindungan Konsumen terdapat dalam Ketentuan Umum Pasal 1 angka (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen UUPK menyatakan : “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”²⁶

²² H.M.N Purwosujitto *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, djambatan Jakarta, 1984 hlm.83

²³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, suatu pengantar*,.Daya Widy a, 2000, Jakarta. Hlm, 23.

²⁴ Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 17.

²⁵ *Ibid*, hlm.10

²⁶ Undang-undang Nmor 08 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka (1) UUPK tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Hak Konsumen tercantum dalam pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yakni :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

Hak pelaku Usaha tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yakni :²⁷

²⁷ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 6

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

Di samping itu, dalam hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terdapat perihal ketentuan - ketentuan yang mengatur perjanjian terdapat dalam KUHPerdara Buku III dengan judul "*Tentang Perikatan*". Kata perikatan mempunyai arti yang lebih luas dari pada kata perjanjian. Sebab dalam kata perikatan tidak hanya mengandung pengertian hubungan hukum yang timbul dari perjanjian saja, tetapi juga perihal hubungan hukum yang sama sekali tidak bersumber pada suatu perjanjian, yaitu perihal perikatan yang timbul dari undang-undang.

Dalam pasal 1313 KUHPperdata, perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perumusan pengaturan perjanjian tersebut berlaku luas dan kurang lengkap. Salah satu ahli hukum yang mengkritik perumusan pengaturan perjanjian tersebut adalah R. Setiawan, menurut beliau, definisi yang terdapat dalam pasal 1313 KUHPperdata tidak lengkapnya karena hanya menyebutkan perbuatan sepihak saja, sedangkan sangat luas karena dengan dipergunakannya kata perbuatan maka didalamnya tercakup perbuatan hukum, perwakilan suka rela dan perbuatan melawan hukum.²⁸

Untuk itu beliau mengusulkan perlu kiranya diadakan perbaikan mengenai definisi tersebut, yaitu :

- a. Kata perbuatan harus diartikan sebagai perbuatan hukum, yaitu perbuatan yang bertujuan untuk menimbulkan akibat hukum.
- b. Menambahkan perikatan atau saling mengikatkan dirinya.

Jadi perumusan perjanjian, yang ada di dalam pasal 1313 KUHPperdata akan menjadi “perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dengan mana satu orang atau lebih saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.²⁹

Menurut Subekti, perjanjian untuk melakukan jasa-jasa tertentu maksudnya suatu pihak menghendaki dari pihak lawannya dilakukannya suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan, untuk mana ia bersedia membayar upah, sedangkan

²⁸ R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Cet, kedua, Bina Cipta, Bandung, 1979, hlm. 45

²⁹ *Ibid*, hlm. 49

apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut sama sekali terserah kepada pihak lawan itu.³⁰

Perjanjian pelayanan jasa pengiriman paket pos ini termasuk perjanjian timbal balik dan konsensual, menurut Abdul Kadir Muhammad perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang memberikan hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak. Perjanjian konsensual artinya perjanjian yang terjadinya itu baru dalam tahap menimbulkan hak dan kewajiban saja bagi pihak-pihak.

Prestasi adalah suatu yang wajib harus dipenuhi oleh debitur dalam setiap perikatan. Prestasi merupakan isi dari pada perikatan. Adapun sumber-sumber dari perikatan menurut Pasal 1233 KUHPerdara yaitu perjanjian dan undang-undang, apabila dilihat dari wujudnya, perjanjian adalah merupakan rangkaian kata-kata yang mengundang janji-jani atau kesanggupan yang diucapkan atau dituanangkan dalam bentuk tulisan oleh pihak-pihak yang membuat perjanjian.³¹ Apabila dilihat dari perlindungan konsumen, aspek perjanjian merupakan faktor yang sangat penting walaupun bukan faktor mutlak yang harus ada. Dengan demikian, perlu adanya kepastian hukum dalam pelaksanaan pelayanan jasa paket Pos Indonesia.

Adanya hubungan hukum berupa perjanjian tentu saja sangat membantu memperkuat posisi konsumen dalam berhadapan dengan pihak yang merugikan hak-haknya. Perjanjian ini perlu di kembangkan karena merupakan salah satu sumber lahirnya perikatan. Dalam perikatan karena perjanjian, para pihak

³⁰ Subekti (A), *Aneka Perjanjian*, Cet. Ketujuh, Alumni, Bandung, 1985, hlm. 63

³¹ H.riduan S, *Seluk beluk dan asas-sasa hukum perdata* PT Alumni, Bandung, 2006, hlm. 244

bersepakat untuk meningkatkan diri melaksanakan kewajiban masing-masing dan untuk memperoleh haknya masing-masing.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah bersifat *Deskriptif Analistis* yakni penelitian ditujukan untuk menggambarkan dan memaparkan fakta-fakta terhadap adanya suatu perlindungan hukum yang dilakukan PT Pos Indonesia apabila terjadinya klaim dari pengguna jasa, dengan menggunakan metode pendekatan *Yuridis normative*, pendekatan dengan yuridis normative artinya permasalahan yang ada diteliti berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada dan literatur-literatur yang ada kaitanya dengan permasalahan.³²

2. Sumber Data

Sumber data merupakan tahapan dalam proses penelitian yang penting, karena hanya dengan mendapatkan data yang tepat maka proses penelitian akan berlangsung sampai peneliti mendapatkan jawaban dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan. Data yang peneliti cari harus sesuai dengan tujuan penelitian. Sumber data penelitian terdiri atas sumber data sekunder dan primer.

a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat³³. Dan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara. Wawancara

³² Amirudin&Zaenal Asikin:Metode Penelitian Hukum,Raja Grafindo,Jakarta,2000,hlm. 118

³³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, hlm. 12.

merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu³⁴.

b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka³⁵.

1) Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat, yang terdiri dari:

1. Norma (Dasar) atau kaidah dasar, yaitu Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Pasal 1365 KUHPerdota
3. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen;
4. Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos.

2) Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti :

1. Rancangan Undang-Undang;
2. Hasil-hasil penelitian;
3. Hasil karya dari kalangan hukum, dan seterusnya.

3) Bahan hukum tersier, yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, contohnya adalah kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif dan seterusnya.³⁶

Dalam penelitian ini bahan hukum tersier ialah Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Hukum.

³⁴ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rieneka Cipta, Jakarta, 2004, hlm. 95.

³⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op. Cit.*, hlm. 12.

³⁶ *ibid*

3. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan adalah jenis data *Kualitatif* yaitu pencatatan data mengenai semua hasil yang telah didapat dari pengkajian dan studi kepustakaan. Sehubungan dengan definisi tersebut, dalam penelitian ini data yang dihasilkan adalah teori dan pendapat beberapa ahli hukum sesuai dengan rumusan masalah yang telah di kemukakan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data yang didapat dengan cara :

- a. Dokumentasi terhadap sejumlah peraturan yang berkaitan dengan permasalahan yang ada.
- b. Wawancara bebas dan terpimpin yaitu dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman tetapi dimungkinkan adanya variasi-variasi pertanyaan yang disesuaikan dengan situasi terhadap pihak PT Pos Indonesia cabang Kota Bandung dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.
- c. Studi Kepustakaan (*Library Research*), studi kepustakaan penulis lakukan dengan cara menelusuri literatur, penelaahan naskah dan catatan ilmiah,³⁷ yakni teori-teori yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa paket Pos Indonesia.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data ini yang digunakan adalah metode *yuridis kualitatif* , yaitu analisis hukum yang tidak menggunakan angka-angka atau

³⁷ Cik Hasan Bisri, *Penentuan Penyusunan Rencana Penelitian dan Penyusunan Skripsi*, rajawali Pers, Jakarta, 2001, hlm. 66

rumus-rumus dan dilakukan dengan mengklasifikasikan data yang terkumpul sesuai dengan perumusan masalah kemudian dikategorikannya dengan kerangka pemikiran yang pada akhirnya dapat diraih suatu kesimpulan.³⁸

Data yang sudah dikumpulkan kemudian secara umum dianalisis melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Menginventarisir seluruh data dalam satuan-satuan sesuai dengan masalah yang diteliti.
- b. Menghubungkan data dengan teori yang sudah dikemukakan dalam kerangka pemikiran.
- c. Mengkaji semua data yang terkumpul dari berbagai sumber baik primer, skunder, maupun tersier.
- d. Menarik kesimpulan dari data yang dianalisis dengan memperhatikan rumusan masalah.

UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

³⁸ Abdurhmat Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006, hlm. 113