

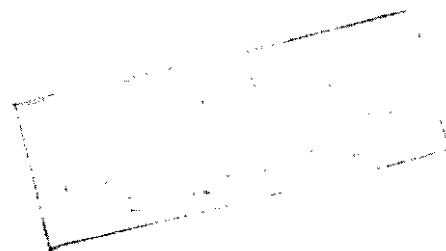
KONSUMEN, PERLINDUNGAN
JASA PAKETPOS

KK
Per 109/1999
Jan
P

SKRIPSI

NI PUTU RAMAYANTI JANUARDINI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN
JASA PAKETPOS DALAM NEGERI**



**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
1999**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PAKETPOS
DALAM NEGERI**

SKRIPSI

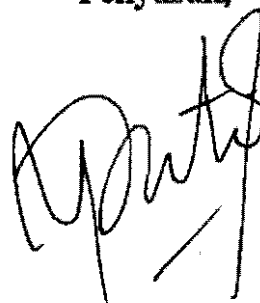
**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM**

Pembimbing,

Penyusun,



Sri Handayani, S.H., M.Hum.
NIP. 130 809 069



Ni Patu Ramayanti Januardini
NIM. 039514112

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
1999**

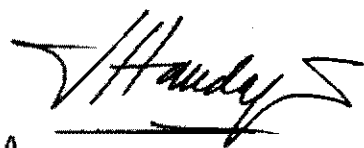
**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Panitia Penguji
Pada hari Senin, tanggal 2 Agustus 1999**

Panitia Penguji Skripsi :

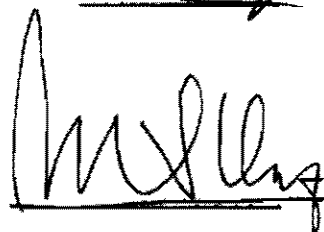
1. Ketua : Dr. Moch. Isnaeni, S.H., M.S.



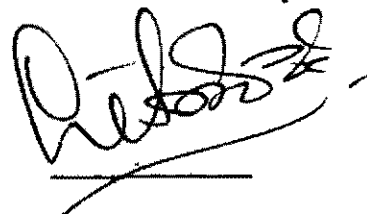
2. Anggota : - Sri Handajani, S.H., M.Hum.



- Hj. Moerdjati, S.H., M.S.



- Lisman Iskandar, S.H., M.S.



- Yohanes Sogar Simamora, S.H., M.Hum.



BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Ada dua macam hubungan hukum yang berbeda yang disesuaikan dengan perjanjian yang dibuat antara PT Pos Indonesia dan konsumennya. Dua kemungkinan perjanjian yang terjadi antara PT Pos Indonesia dengan konsumen dalam hal pengiriman paket, yaitu : perjanjian pengangkutan atau perjanjian pemberian kuasa. Perjanjian pengangkutan terjadi apabila pengiriman paket dilakukan melalui darat dan menuju ke kota-kota tertentu saja. Karena untuk angkutan darat yang menuju ke kota-kota tertentu, PT Pos Indonesia mempunyai angkutan sendiri. Di sini PT Pos Indonesia berkedudukan sebagai pengangkut. Sehingga perjanjian yang terjadi antara PT Pos Indonesia dan konsumen yang mengirim paketnya melalui angkutan darat yang menuju ke kota-kota tertentu adalah perjanjian pengangkutan. Kemungkinan perjanjian lain yang muncul adalah perjanjian pemberian kuasa. Perjanjian ini terjadi apabila paket dikirim melalui udara atau laut atau darat untuk tujuan kota-kota di mana PT Pos Indonesia tidak punya angkutan sendiri. Di sini PT Pos Indonesia menggunakan jasa perusahaan angkutan lain untuk mengangkut paket-paket tersebut ke kota-kota tujuan. Perjanjian ini terjadi jika ada kesepakatan antara pihak PT Pos Indonesia dengan konsumen. Kesepakatan itu terjadi pada saat konsumen pengirim barang membayar ongkos atau biaya kirim dan petugas menyerahkan resi pada konsumen pengirim barang. Dengan tercapainya

kesepakatan tersebut maka akan timbul hak dan kewajiban yang mengikat kedua belah pihak. Apabila ada pihak yang melanggar kesepakatan tersebut maka pihak yang melakukan pelanggaran harus bertanggung gugat.

- b. Konsumen yang merasa dirugikan oleh layanan jasa PT Pos Indonesia dapat menuntut tanggung gugat pada pihak PT Pos Indonesia. Tanggung gugat tersebut muncul karena ada pihak yang melanggar kesepakatan, akibatnya pihak lainnya merasa dirugikan. Pihak yang bertanggung gugat tersebut pada dasarnya adalah karena tidak memenuhi prestasi sesuai perjanjian. Pihak tersebut alpa atau lalai atau ingkar janji. Pihak yang merasa dirugikan dapat melakukan upaya-upaya untuk menuntut ganti rugi atau bahkan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan dalam usaha memulihkan hak-haknya. Mengenai besarnya ganti rugi yang dapat diberikan oleh PT Pos Indonesia telah diatur dalam Surat Edaran Direksi PT Pos Indonesia (Persero) No. 116/DIROP/DIVKET/1998. Di dalamnya diatur mengenai besarnya ganti rugi apabila paket hilang, paket rusak seluruhnya (total), paket hilang sebagian atau paket rusak sebagian. Gugatan ke pengadilan ini dapat berupa gugatan perdata atau gugatan pidana. Gugatan ke pengadilan ini dilakukan apabila upaya damai tidak berhasil.

2. Saran

- a. Sebaiknya pada resi (akta) yang bertanda tangan bukan hanya pihak PT Pos Indonesia tapi konsumen pengirim paket juga bertanda tangan. Keberadaan tanda tangan ini dimaksudkan untuk pertanggungjawaban di kemudian hari, yang

berhubungan dengan pembuktian jika ada keluhan atau bahkan gugatan. Jika salah satu pihak saja yang tidak bertanda tangan maka hal ini akan semakin memperlemah resi (akta) tersebut. Apalagi mengingat bahwa perjanjian yang terjadi antara PT Pos Indonesia dan konsumen pengirim paket berdasarkan kesepakatan. Jika memang sudah sepakat, seharusnya kedua belah pihak bertanda tangan sebagai bukti bahwa mereka telah sepakat.

- b. Sebaiknya penyelesaian sengketa dilakukan secara damai. Keuntungan penyelesaian secara damai dengan musyawarah adalah kedua belah pihak dapat menentukan bagaimana sebaiknya menyelesaikan sengketa tersebut. Bagi pihak PT Pos Indonesia sebaiknya jangan terlalu lama dalam menyelesaikan keluhan atau masalah tuntutan ganti rugi dari pihak konsumen. Waktu penyelesaian yang cukup lama tentu saja merugikan konsumen mengingat bahwa paket tersebut sangat berharga bagi konsumen. Jika prosedur penyelesaiannya bisa dipersingkat akan lebih baik bagi kedua belah pihak. Bagi konsumen, akan lebih terjamin perlindungan atas hak-haknya. Sedangkan bagi pihak PT Pos Indonesia, bila konsumen merasa terlindungi hak-haknya maka konsumen tersebut tidak akan lari ke pengusaha jasa pengiriman paket lain, karena apabila itu terjadi maka akan merugikan pihak PT Pos Indonesia.