

**TANGGUNG JAWAB PENGIRIMAN BARANG EKSPEDISI ATAS
KEHILANGAN DAN/ ATAU KERUSAKAN BARANG
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 38
TAHUN 2009 TENTANG POS
(Studi Kasus di Kantor Pos Solo)**

Fida Amira
fidaamira17@gmail.com
Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta
M. Hudi Asrori S
Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Abstract

This research is aimed to study the appropriation of Logistic Courier Services Company's responsibility based on the postal legislation billnumber 38 on 2009. This reasearch is an empirical law and applied with descriptive method. Data or legal material used is primary data obtained directly from PT. POS Indonesia, Solo Bramch. Secondary data were obtained from the materials library, books, journals, as well as the results of previous studies. The data collection technique is by interview and study documents or library materials and analyzed using qualitative analysis with interactive models. Based on the studies and discussions PT. POS Indonesia, specifically Solo branch related to the company's responsibility on lost and damaged items. The company has compensated for any damaged and missing contents which compensation values are already decided by the company. However, PT. POS Indonesia will not take any responsibilities for lost and missing items due to force majeure reasons. Legal remedy may be taken by the claimers due to loss and damage items is non-lawsuit path (non-litigations); which means the settlements done directly by PT. POS Indonesia and the customer. The court legal action (litigation) is used when a conflict of claims or complains cannot be settled by both parties. Based on the research done by the researcher at PT. POS Indonesia, Solo branch there has not been any lost and damaged items cases of filed complaint by the customers using these kinds of legal actions.

Key words: Logistic, Courier Services, Compensation, Company responsibility, PT. POS Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kesesuaian bentuk tanggung jawab pihak pengiriman barang ekspedisi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Penulisan ini merupakan penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Data atau bahan hukum yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari PT. Pos Indonesia Cabang Solo. Data sekunder diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan, buku, jurnal, maupun hasil penelitian terdahulu. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan wawancara dan studi dokumen atau bahan pustaka dan dianalisis menggunakan analisis kualitatif dengan interaktif model. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, bentuk tanggung jawab atas kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang tercatat milik pengguna layanan jasa, PT. Pos Indonesia Cabang Solo telah memberikan ganti rugi apabila didapati barang kiriman hilang dan/ atau rusak dimana besar ganti rugi telah diatur oleh PT. Pos Indonesia Cabang Solo dan tidak bertanggung jawab atas kehilangan dan/atau kerusakan barang yang disebabkan oleh sebab kahar. Upaya hukum yang dapat ditempuh pengguna jasa layanan PT. Pos Indonesia Cabang Solo atas kehilangan dan/ atau kerusakan barang-barang dengan jalur diluar pengadilan (non litigasi) yaitu penyelesaian secara langsung pihak PT. Pos Indonesia dengan pihak pengguna layanan jasa. Juga dapat melalui upaya hukum di dalam pengadilan (litigasi) ketika sengketa atau keluhan tidak bisa diselesaikan dengan cara lain. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis di PT. Pos Indonesia Cabang Solo belum ada kasus kehilangan dan/atau kerusakan barang milik pengguna layanan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Solo yang diselesaikan melalui proses di dalam pengadilan (litigasi).

Kata Kunci: Logistik, Jasa Kurir, Ganti Rugi, Tanggung Jawab Perusahaan, PT. POS Indonesia

A. Pendahuluan

Industri pengangkutan dewasa ini berkembang sangat pesat, hal ini nampak dengan semakin banyak transaksi perdagangan yang tidak hanya melibatkan satu kota saja tetapi sudah melibatkan antar daerah/wilayah. Untuk memperlancar transaksi perdagangan antar daerah/wilayah menuntut orang untuk menggunakan jasa pengangkutan/ekspedisi. Pengangkutan adalah kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan, maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan (Hasim Purba, 2005: 4). Terdapat hak dan kewajiban dalam industri pengangkutan, yaitu antara pengangkut dan pengirim barang. Hubungan ini terjadi karena adanya perbuatan, kejadian, atau keadaan dalam proses pengangkutan. Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan barang yang diangkut pada dasarnya adalah tanggung jawab dari perusahaan pengangkutan barang. Kewajiban utama pengangkut ialah untuk menjaga keselamatan barang atau penumpang yang diangkutnya hingga sampai ditempat tujuan yang telah diperjanjikan dan juga pengangkut berhak atas ongkos angkutan yang telah ia selenggarakan. Jadi disini penumpang atau pengirim barang juga harus membayar ongkos angkutan tersebut sesuai dengan kesepakatan dengan pengangkut.

Pada dasarnya didalam pengangkutan, terdapat ekspediter, ekspediter ialah orang yang berusaha untuk menyediakan/jasa usaha pengangkutan dan pengiriman barang (Soegijatna Tjakra Negara, 1995: 70). Dengan kata lain ekspediter adalah perantara yang bersedia untuk melayani penumpang maupun angkutan barang. Ekspediter dalam menjalankan tugas dibebani kewajiban dan tanggung jawab pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik (Suwardi, 2011: 24). Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian timbal balik antara ekspediter dengan pengirim, dimana ekspediter mengikatkan diri untuk mencari pengangkut yang baik bagi si pengirim, sedangkan si pengirim mengikatkan diri untuk membayar provisi kepada ekspediter.

Pengirim pos pada pengangkutan barang biasanya mengirimkan barang yang isinya beragam, ada yang banyak dan sedikit maupun barang mudah pecah dan barang yang tidak mudah pecah. Pengangkutan dalam arti luas erat hubungannya dengan tanggung jawab pengangkut apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian. Dalam melakukan pengiriman, pengguna

layanan pos barang tidak terlepas dari hambatan dan kendala yang mengakibatkan kerusakan atau kehilangan pada barang milik konsumen tersebut. Hal ini terjadi dikarenakan adanya faktor manusia (human error) dan faktor alam (force majeure). Masalah mengenai rusak dan /atau hilangnya barang kiriman sangat sering terjadi dan menjadi sangat menarik karena banyaknya dijumpai kasus-kasus tentang hilang dan /atau rusaknya barang kiriman tersebut.

Menurut berita yang dilansir dari seputarjabar.com, Warga Kota Bandung dan sejumlah kota lainnya di Jawa barat, mengeluhkan pelayanan PT Pos Indonesia. Keluhan kali ini terkait dengan pelayanan pengguna layanan posan barang dan surat yang terlambat, bahkan tak sampai ke tangan penerima. Masyarakat merasa dirugikan dengan jeleknya pelayanan di PT Pos. Salah satu keluhan, mencuat dari seorang pejabat perbankan di Kota Kembang. Ia mempertanyakan kinerja PT Pos Indonesia cabang Bandung khususnya, karena banyak kiriman dari mitra kerja di luar kota yang tidak sampai. Masalah serupa juga dialami Priyo, warga Klari, Karawang Timur. Ia mempertanyakan masalah keterlambatan pengguna layanan posan barang. Bahkan untuk validasi sampai tidaknya paket tersebut, ia mengeceknya langsung di layanan internet PT Pos Indonesia. Di sana tertulis pengguna layanan posan barang sudah sampai tujuan sejak 2 hari setelah paket dikirim. (<http://www.seputarjabar.com/2013/06/masyarakat-keluhkan-pelayanan-pt-pos.html> Diakses pada Kamis 29 Oktober 2015 pukul 21.22 wib).

Dari segi hukum, khususnya Hukum Perdata dalam hukum perjanjian, masalah perlindungan hukum terhadap barang kiriman yang sangat erat kaitannya mempunyai hubungan hukum dengan pengirim dan penerima. Hubungan hukum tersebut menimbulkan suatu hak dan kewajiban antara pengangkut dengan pengirim selaku orang yang mengirimkan barang kepada penerima. Dengan demikian antara pengangkut dengan pengirim mendapat jaminan kepastian hukum tentang kedudukan hukum serta hak dan kewajibannya.

Ketentuan dasar hukum mengenai Pos diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Dalam Undang-Undang ini penyelenggara pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kerugian. Selain itu mengenai kelalaian yang dapat berupa keterlambatan, kerusakan dan kehilangan. Hal ini juga telah diuraikan dalam pasal 31 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Dalam pasal tersebut tidak dijelaskan ganti rugi apakah yang akan diberikan oleh kantor pos apabila barang kiriman tersebut hilang dan/ atau

rusak tetapi hanya dijelaskan apabila barang tersebut hilang dan/ atau rusak akan diselesaikan dengan cara kesepakatan bersama.

Kejadian kehilangan kerusakan barang pada jasa pengangkutan khususnya yang terjadi pada PT. Pos Indonesia seperti yang disebutkan berita di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Pos Indonesia Cabang Solo karena PT. Pos Indonesia Cabang Solo merupakan badan milik Negara yang sudah jelas aturan-aturan mengenai hak dan kewajiban dari jasa pengangkutan maupun pengguna layanan pos. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan penulis hendak mengkaji dan menelaah lebih lanjut tentang bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia Cabang Solo atas kehilangan dan/atau kerusakan barang serta mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh atas kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang milik pengguna layanan posan yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Solo.

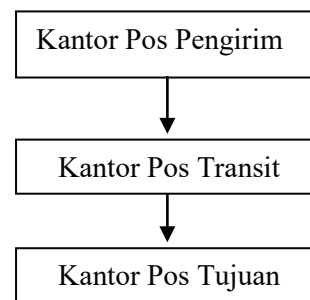
B. Metode Penelitian

Penulisan hukum ini menggunakan jenis penelitian hukum yang bersifat deskriptif untuk memberikan data seteliti mungkin dengan pendekatan kualitatif berdasarkan data-data responden. Lokasi penelitian di PT. Pos Indonesia Cabang Solo. Dari hasil penelitian jenis data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder berupa dokumen yang bersifat pribadi dan publik, dalam menganalisis data digunakan teknik analisis interaktif yang terdiri dari reduksi data, sajian data, dan kemudian terakhir penarikan simpulan, dan verifikasi (HB. Sutopo, 2002: 37).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Bentuk Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Atas Kehilangan Dan/Atau Kerusakan Barang

Pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya (Soegeng Istanto, 1994:77). Apabila dikaitkan dengan pengangkutan adalah tanggung jawab pengangkut kesediaan membayar ganti kerugian kepada penumpang atau pengirim atau penerima atau pihak ketiga yang timbul akibat penyelenggaraan pengangkutan menurut undang-undang atau perjanjian pengangkutan (Abdulkadir Muhammad, 2013: 37).



*Bagan Alur Pengguna layanan posan Barang
PT. Pos Indonesia Sumber: PT. Pos
Indonesia Cabang Solo*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dyah Esthi Pawoeri selaku Manajer Pelayanan Jasa Suratpos Dan Layanan Prioritas, bahwa dengan alur tersebut dapat terlihat posisi pengiriman barang tersebut telah sampai dimana yang memudahkan apabila barang kiriman didapati hilang dan/ atau rusak. Umumnya, apabila paket didapati hilang dan/ atau rusak Kantor Pos Tujuan ada keterangan selisih atau hilang yang kemudian dibuat berita acara yang dengan berita acara tersebut sebagai suatu dokumen untuk memproses pelaporan selanjutnya.

Alur tersebut nantinya dijadikan suatu penentu untuk mengetahui dimana lokasi kerusakan dan/ atau kehilangan barang kiriman apakah ada pada pihak Kantor Pos Pengirim, Kantor Pos Transit, atau Kantor Pos Tujuan untuk menyesuaikan ganti rugi. Apabila kesalahan terjadi pada Kantor Pos Pengirim ganti rugi akan dibebankan pada Kantor Pos Pengirim. Apabila kesalahan terjadi pada Kantor Pos Transit ganti rugi akan dibebankan pada Kantor Pos Transit. Apabila kesalahan terjadi pada Kantor Pos Tujuan ganti rugi akan dibebankan pada Kantor Pos Tujuan.

Apabila terjadi kehilangan dan/ atau kerusakan barang milik pengguna layanan pos atau penerima disebabkan oleh Pegawai Pos maka yang akan mengganti kerugian tersebut ialah Pegawai Pos itu sendiri antara lain sebagai berikut :

1. Para pegawai Pos di Bagian Loker (Petugas Loker, Pembantu Manajer, Manajer Pelayanan Loker) dikenakan kewajiban untuk membayar ganti rugi kepada pelanggan baik sendiri maupun secara bersama-sama apabila Surat dan/ atau Paket rusak karena para pegawai tersebut tidak memperhatikan kewajiban persyaratan pembungkusan

Surat dan/ atau Paket, tidak hati – hatian dalam memindahkan Surat dan/ atau Paket dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan dilemparkan, terjatuh atau terbanting, Surat dan/ atau paket ditempatkan ditempat yang tidak aman, membubuhkan teraan cap tanggal tidak hati-hati, dan yang terakhir penyusunan surat dan/ atau paket ke dalam keranjang kurang memperhatikan kekuatan pembungkus Surat dan/ atau Paket yang paling bawah.

2. Para pegawai pos di Bagian Proses (Petugas sortir, mandor sortir, Manajer Proses, Pembuat Adpis, Penutup Kantong Pos, Manajer Distribusi) dikenakan kewajiban untuk membayar ganti rugi kepada pelanggan baik sendiri maupun secara bersama-sama apabila Surat dan/ atau Paket rusak karena para pegawai tersebut menyortir Surat dan/ atau Paket dengan cara dilemparkan ke rak sortir yang mana tidak hati-hati dalam melakukan pekerjaan sortir, memasukan Surat dan/ atau Paket ke dalam kantong pos dengan cara dilempar/ dibanting/ dijatuhkan, Menerapkan cap tanggal sedemikian rupa sehingga mengakibatkan kerusakan Surat dan/ atau Paket, menaikkan dan menurunkan kantong pos ke dan dari pihak pengangkut dengan cara dilempar/ dibanting, tidak membuat berita acara kerusakan P6a pada saat menerima kantong pos yang rusak, beratnya kurang, atau ketidakberesan lainnya dari pengangkut.
3. Para pegawai pos yang bertugas di Bagian Distribusi (Sopir, pembantu sopir, petugas bongkar muat kantong pos, pengawal pos) dikenakan kewajiban untuk membayar ganti rugi kepada pelanggan baik sendiri maupun secara bersama-sama apabila Surat dan/ atau Paket rusak karena para pegawai tersebut bongkar muat kantong pos dengan cara dilempar atau di banting/ dijatuhkan, menata kantong pos tidak hati-hati (menyeret/ menumpuk/ melempar) yang menyebabkan kerusakan isi kantong pos pada saat pengangkutan.
4. Para pegawai pos yang bertugas di Bagian Antar (Pengantar Pos, mandor sortir kasar, mandor sortir halus, pembuat daftar penyerahan N-21) dikenakan kewajiban untuk membayar ganti rugi

kepada pelanggan baik sendiri maupun secara bersama-sama apabila Surat dan/ atau Paket rusak karena para pegawai tersebut menyortir kasar dan halus Surat dan/ atau Paket dengan cara dibanting/ diseret/ dilempar, memasukkan ke dalam Tas Pengantar dengan dibanting/ dijatuhkan, menyerahkan kepada penerima dengan cara dilemparkan, berita terima ditandatangani sendiri oleh pengantar.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yakni terdapat dalam Pasal 27 ayat 2, Pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman serta dalam Pasal 28 Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

- a. kehilangan kiriman;
- b. kerusakan isi paket;
- c. keterlambatan kiriman; atau
- d. ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima

Pada Pasal 31 ayat 1 sampai dengan ayat 6 juga telah dijelaskan bahwa:

- (1) Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos.
- (2) Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia.
- (3) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dan Penyelenggara Pos.
- (4) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila:
 - a. kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim; atau
 - b. kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos.
- (5) Tenggang waktu dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos.
- (6) Barang yang hilang dan ditemukan kembali diselesaikan berdasarkan

kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos.

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan yang terdapat dalam Pasal 193 yang berbunyi:

- (1) Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.
- (2) Kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami.
- (3) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak barang diangkut sampai barang diserahkan di tempat tujuan yang disepakati.
- (4) Perusahaan Angkutan Umum tidak bertanggung jawab jika kerugian disebabkan oleh pencantuman keterangan yang tidak sesuai dengan surat muatan angkutan barang.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai besaran ganti kerugian diatur dengan peraturan pemerintah.

Penulis menganalisis bahwa bentuk tanggung jawab terhadap pemilik barang atau pengirim dimulai sejak barang diterima untuk diangkut sampai barang tersebut tiba di lokasi tujuan. Berdasarkan wawancara dan analisis data kehilangan dan/ atau kerusakan barang milik pengguna layanan PT. Pos Indonesia Cabang Solo diketahui telah melaksanakan kewajibannya dalam pemberian ganti rugi terhadap kehilangan dan/ atau kerusakan barang milik pengguna layanan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Solo. Pemberian ganti rugi kepada pengguna jasa yang mengalami kehilangan dan/ atau kerusakan barang masih memiliki kekurangan. Kekurangan tersebut adalah pemberian ganti yang menurut penulis kurang menguntungkan pengguna layanan jasa, dimana pemberian ganti rugi tidak sesuai dengan jumlah atau nilai barang yang hilang dan/ atau rusak karena telah ditentukan perhitungan penggantian ganti kerugiannya dalam Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.65/ DIRUT/ 0812 Tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri.

Analisis penulis ini dibuktikan dengan sistem penghitungan ganti rugi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Solo, sebagai berikut :

- a. Apabila Bea pengiriman paket pos biasa dengan tujuan SLO-BDO dengan Standar Perusahaan, berat 3 Kg, ongkos kirim Rp.31.800,- Harga atau nilai paket pos Rp. 250.000,- Perhitungan ganti rugi = $10 \times \text{Rp. 31.800,-} = \text{Rp. 318.000,-}$ Karena nilai isi hanya 250.000,- , maka yang dapat dibayar hanya sebesar Rp. 250.000,- bukan sebesar Rp. 318.000,- Apabila membayar Bea Jaminan Ganti rugi, maka $100\% \times \text{Nilai Jaminan Ganti Rugi} = 10 \times \text{biaya pengiriman}$
- b. Apabila barang rusak sebagian, maka Standar Perusahaan diberikan sebesar 5x biaya pengiriman, misal Bea Rp. 114.00,- maka bea ganti ruginya adalah $5 \times \text{Rp. 114.000} = \text{Rp. 570.000,-}$
- c. Apabila barang rusak sebagian telah membayar Bea Jaminan Ganti Rugi maka ganti rugi sebesar maksimal 50% x Nilai Jaminan Ganti Rugi ditambah 5 x Ongkos Kirim, jadi Jaminan Ganti Rugi sebesar Rp. 2.000.000,- maka besar uang ganti rugi harga pertanggungannya maksimum yang didapat adalah sebesar $\text{Rp. 2.000.000,-} \times 50\% = \text{Rp. 1.000.000,-}$ ditambah Rp. 570.000,- atau sebesar 1.570.000,-

Dalam Ilmu hukum, khususnya pada hukum pengangkutan dikenal 3 (tiga) prinsip atau teori mengenai tanggung jawab (Martono dan Amad Sudiro, 2010: 217) yaitu:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas adanya unsur kesalahan (fault liability, liability based on fault principle), menurut prinsip ini dinyatakan bahwa setiap pengangkut harus bertanggung jawab atas kesalahannya dalam penyelenggaraan pengangkutan dan membayar ganti rugi atas segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu.
- b. Prinsip tanggung jawab atas dasar praduga bersalah (presumption of liability), menurut prinsip ini dinyatakan bahwa setiap pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya.
- c. Prinsip tanggung jawab tanpa bersalah (liability without fault) atau tanggung jawab mutlak (absolute liability),

menurut prinsip tanggung jawab ini perusahaan bertanggung jawab mutlak terhadap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakan tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut.

Prinsip tanggung jawab atas kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang-barang dalam pengiriman yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Solo yaitu menggunakan prinsip tanggung jawab atas dasar praduga bersalah (*presumption of liability*), menurut prinsip ini perusahaan pengangkutan barang dalam hal ini PT. Pos Indonesia Cabang Solo dianggap bersalah, sehingga perusahaan pengangkutan barang demi hukum harus membayar ganti kerugian yang diderita oleh pengirim barang tanpa dibuktikan kesalahan terlebih dahulu, kecuali PT. Pos Indonesia Cabang Solo membuktikan tidak bersalah. Pengirim barang tidak perlu membuktikan kesalahan perusahaan pengangkutan barang, cukup memberi tahu adanya kerugian yang terjadi pada saat penerimaan barang.

2. Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Atas Kehilangan Dan/Atau Kerusakan Barang-Barang Dalam Pengiriman Yang Dilakukan Oleh PT. Pos Indonesia Cabang Solo

Pengguna jasa PT. Pos Indonesia yang merasa dirugikan atas kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang miliknya yang sedang dikirimkan dan belum sampai ke tempat tujuan dapat mengajukan gugatan atau klaim kepada pihak PT. Pos Indonesia, pengguna jasa yang mengalami kerugian berhak untuk memilih model penyelesaian sengketanya, tidak menutup kemungkinan untuk diselesaikan secara damai yaitu penyelesaian secara langsung antara pihak PT. Pos Indonesia dengan pihak pengguna jasa. Upaya hukum yang dapat ditempuh yaitu:

a. Non litigasi

Adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh pengguna jasa PT. Pos

Indonesia. Penyelesaian perkara diluar pengadilan ini diakui di dalam peraturan perundangan di Indonesia. Pertama, dalam penjelasan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman disebutkan yang berbunyi "Penyelesaian perkara di luar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (*arbitase*) tetap diperbolehkan". Kedua, dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 1 angka 10 yang berbunyi "Alternatif Penyelesaian Perkara (*Alternatif Dispute Resolution*) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, atau penilaian para ahli."

Terkait dengan pemberian ganti kerugian yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia kepada pengguna jasa yang mengalami kehilangan dan/atau kerusakan tanpa harus melalui pengadilan (*non litigasi*), maka proses pemberian ganti rugi sesuai dengan Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.65/ DIRUT/ 0812 Tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri adalah sebagai berikut:

- 1) Pengguna layanan pos, penerima atau kuasanya yang sah, yang melakukan pengaduan wajib mengisi formulir pengaduan seperti contoh;
- 2) Formulir pengaduan tersebut harus diisi lengkap dan disertai fotocopy identitas diri (KTP/SIM/Paspor) pengadu;
- 3) Jika pengguna layanan pos atau kuasanya yang sah akan mengajukan tuntutan ganti rugi, maka wajib untuk mengisi dengan lengkap formulir tuntutan ganti rugi dengan perarturan pengajuan di Kantor pos Kirim dibuat rangkap 3, dan pengajuan di Kantorpos Tujuan dibuat rangkap 4;
- 4) Formulir pengajuan tuntutan ganti rugi harus dilampiri Resi, Fotocopy KTP pengguna layanan pos, Faktur pembelian/kuitansi pembayaran perbaikan dari bengkel/toko

reparasi, Pertimbangan Kepala Kantorpos Kirim/Tujuan;

- 5) Setiap Kantor Pos tempat pengaduan diterima, wajib melakukan pengusutan tentang nasib kiriman yang dipersoalkan

b. Litigasi

Adalah proses penyelesaian sengketa di pengadilan atau pengaduan dan penyelesaian tuntutan atau penggantian atas kerusakan ke pengadilan. Proses pengadilan juga dikenal sebagai tuntutan hukum dan istilah biasanya mengacu pada persidangan pengadilan sipil. Sengketa yang terjadi dan diperiksa melalui jalur litigasi akan diperiksa dan diputus oleh hakim. Melalui sistem ini tidak mungkin akan dicapai solusi yang memperhatikan kedua belah pihak (win-win solution) karena hakim harus menjatuhkan putusan dimana salah satu pihak akan menjadi pihak yang menang dan pihak lain menjadi pihak yang kalah.

Penyelesaian kasus melalui pengadilan belum pernah terjadi di PT. Pos Indonesia Cabang Solo karena biasanya perkara kehilangan dan/ atau kerusakan barang milik pengguna layanan pos sudah dapat diselesaikan melalui jalur non litigasi. Berdasarkan penelitian dengan narasumber Ibu Tyas selaku Customer Service PT. Pos Indonesia Cabang Solo belum ada kasus kehilangan dan/ atau kerusakan barang milik pengguna layanan pos yang diselesaikan melalui proses di pengadilan (litigasi). Kasus kehilangan dan kerusakan barang milik pengguna layanan pos biasanya sudah langsung selesai dengan jalur non litigasi dengan pemberian ganti rugi sesuai nilai barang pengguna layanan pos yang hilang dan/ atau rusak. PT. Pos Indonesia Cabang Solo juga tidak menutup kemungkinan apabila ada kasus yang harus diselesaikan melalui pengadilan apabila tidak ada kesepakatan antara pihak pengguna layanan pos yang merasa dirugikan atas kehilangan dan/ atau kerusakan barang tersebut.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia Cabang Solo atas kehilangan dan/ atau kerusakan barang menurut penulis telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos yang terdapat dalam Pasal 28, dan pasal 31. PT. Pos Indonesia Cabang Solo telah melakukan tanggung jawabnya dengan memberikan ganti rugi terhadap kehilangan dan/ atau kerusakan barang milik pengguna jasa yang cara menentukan besar ganti ruginya telah ditentukan dan diatur dalam peraturan perusahaan.
2. Upaya hukum yang dapat ditempuh pengguna jasa PT. Pos Indonesia atas kehilangan dan/ atau kerusakan barang yaitu dapat mengajukan gugatan atau klaim kepada pihak PT. Pos Indonesia melalui upaya hukum diluar pengadilan (non litigasi) yaitu penyelesaian secara langsung tanpa melalui jalur pengadilan dan juga dapat melalui upaya hukum di dalam pengadilan (litigasi). Upaya hukum melalui jalur pengadilan sampai saat ini belum pernah terjadi pada PT. Pos Indonesia Cabang Solo.

E. Saran

1. Dibenahinya Sumber Daya Manusia yang mumpuni, peningkatan kerja layanan POS Indonesia yang sudah terkenal sering lambat, rusak nya barang kiriman atau bahkan sampai hilang sebagian atau sepenuhnya sebelum sampai ditujuan. yang berimplikasi pada penempatan kesetaraan kedudukan kedua pihak.
2. PT. Pos Indonesia Cabang Solo seharusnya lebih memberikan informasi yang jelas dan memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan jasa pos tentang tata cara dan juga alur pengguna layanan pos ataupun alur permohonan pertanggungjawaban atas kehilangan dan/ atau kerusakan barang yang dialami oleh pengguna layanan pos disini sebagai pengguna jasa dari PT. Pos Indonesia Cabang Solo.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. 2013. Hukum Pengangkutan Niaga. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hasim Purba. 2005. Hukum pengangkutan di laut: perspektif teori dan praktek Hukum pengangkutan di laut: perspektif teori dan praktek Hukum pengangkutan di laut: perspektif teori dan praktek. Medan: Pustaka Bangsa Press.
- H.B. Sutopo. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS Press.
- Martono, K, Amad Sudiro. 2010. Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soegijatna Tjakranegara. 1995. Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwardi. 2011. "Tanggung Jawab Pengangkut Akibat Keterlambatan Pengguna layanan posan Barang". Jurnal Fakultas Hukum. Vol. XX Nomor 20. Surabaya: Fakultas Hukum Universitas Narotama.
- Wahyuni Adriyani Simbolon. 2013. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna layanan pos Pada Pengguna layanan posan Barang Ke Luar Negeri". Jurnal Ilmiah. Malang: Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.