

RINGKASAN

SHABRINA TUSIFA
NIM: 190510062

**TANGGUNG JAWAB KANTOR POS PUSAT
MEDAN TERHADAP PENGIRIMAN BARANG
YANG HILANG**

**(Dr. Herinawati, S.H., M.Hum dan Fatahillah,
S.H., M.Hum)**

Kantor Pos Pusat Medan merupakan salah satu perusahaan jasa ekspedisi di Medan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adanya pengiriman barang. Namun, pengiriman barang yang dilakukan pastinya memiliki risiko seperti hilangnya barang pengguna layanan Pos.. Tentunya, kantor Pos Pusat Medan harus melakukan tanggung jawab, yaitu melakukan ganti rugi kepada pengguna layanan Pos. Ketentuan ganti rugi tersebut telah tertuang di dalam UU Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, selain itu juga diatur di dalam peraturan internal Kantor Pos. Namun, pelaksanaan ganti rugi dianggap oleh sebagian pengguna jasa layanan pos tidak adil, sehingga hal ini yang membuat peneliti tertarik melakukan penelitian terkait permasalahan ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab Kantor Pos Pusat Medan terhadap pengiriman barang yang hilang, apa saja hambatan Kantor Pos Pusat Medan dalam melakukan tanggung jawab terhadap pengiriman barang yang hilang, dan upaya atau bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh Kantor Pos Pusat Medan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan tanggung jawab terhadap pengiriman barang yang hilang..

Metode yang digunakan dalam penelitian ini jenis penelitian yuridis empiris dengan menggunakan pendekatan kasus, dan pendekatan konseptual. Sifat penelitian yaitu bersifat deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab Kantor Pos Pusat Medan terhadap barang yang hilang terbagi menjadi dua skema, yaitu: ganti rugi barang tanpa asuransi dibatasi maksimal 10 kali biaya pengiriman berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, sedangkan barang dengan asuransi diganti penuh sesuai nilai riil barang melalui mekanisme verifikasi BAP. Hambatan yang dihadapi bersumber dari kendala teknis operasional kelalaian di lapangan, rumitnya birokrasi, serta keterlambatan pemenuhan bukti administrasi klaim oleh konsumen. Adapun upaya penanggulangannya dilakukan melalui penegakan disiplin pegawai sesuai Peraturan Kepegawaian PT Pos Indonesia, penyelarasan data manifes dan pengetatan pengawasan alur pengantaran barang, serta sosialisasi edukasi hukum prosedur klaim ganti rugi kepada pengguna layanan pos

Kantor Pos Pusat Medan harus berupaya untuk meningkatkan kinerja sehingga dapat mencegah kelalaian yang menyebabkan terjadinya barang hilang, selain itu Kantor Pos Pusat Medan harus lebih aktif melakukan sosialisasi kepada konsumen sehingga konsumen dapat lebih mudah memahami proses ganti rugi.

Kata Kunci: tanggung jawab, kantor Pos, pengiriman, barang yang hilang.

SUMMARY

**SHABRINA TUSIFA
NIM: 190510062**

**MEDAN CENTRAL POST OFFICE'S
RESPONSIBILITY FOR THE DELIVERY OF
LOST ITEMS**

**(Dr. Herinawati, S.H., M.Hum dan Fatahillah,
S.H., M.Hum)**

The Medan Central Post Office is a postal and courier service company in Medan tasked with public service provision, including parcel delivery. However, parcel delivery inherently carries risks, such as the loss of items belonging to postal service users. Consequently, the Medan Central Post Office must fulfill its responsibility by compensating the affected users. The provisions for compensation are stipulated in Law Number 38 of 2009 concerning Postal Affairs, as well as regulated under the internal policies of the Post Office. Nevertheless, the execution of this compensation is perceived as unfair by some postal service users, which prompted the researcher to investigate this issue.

This study aims to determine the responsibility of the Medan Central Post Office for lost goods shipments, to identify the obstacles faced by the Medan Central Post Office in fulfilling its legal responsibility, and to analyze the measures or settlement methods undertaken by the Medan Central Post Office to overcome these operational and administrative obstacles.

The method applied in this study is empirical legal research using case and conceptual approaches, conducted with a descriptive research design.

The research findings indicate that the implementation of responsibility by the Medan Central Post Office for lost goods is divided into two schemes: compensation for uninsured items is capped at a maximum of 10 times the shipping cost pursuant to Law Number 38 of 2009 concerning Posts, whereas insured goods are fully compensated based on their actual value through a Official Investigation Report (BAP) verification mechanism. The obstacles encountered stem from technical-operational constraints due to negligence in the field, bureaucratic complexity, and delays by consumers in providing administrative proof for claims. Meanwhile, corrective measures are conducted through employee discipline enforcement under the Staffing Regulations of PT Pos Indonesia, cross-referencing manifest data along with stricter monitoring of goods delivery flows, and providing legal education and public socialization regarding claim procedures to post service users.

The Medan Central Post Office should continuously strive to enhance operational performance to prevent negligence that leads to missing shipments. Additionally, the office must actively socialize procedures so consumers can better comprehend the compensation mechanism..

Keywords: responsibility, Post office, shipment, lost goods.