

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dewasa ini ditandai arus globalisasi yang membawa dampak yang cukup pesat bagi perkembangan perekonomian dunia. Tingkat perkembangan ekonomi dunia tersebut ditandai dengan globalisasi dalam segala bidang yang diiringi pula oleh tingginya tingkat kebutuhan hidup manusia. Salah satu kebutuhan hidup yang tidak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang.¹

Pengiriman barang merupakan salah satu bentuk dari pelayanan umum, Pelayanan umum adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan umum dapat meringankan masyarakat serta membantu pembangunan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945)².

¹ Lilis Nurmala Sari dan Indra Kesuma Hadi, *Tanggung Jawab Kantor.Pos Indonesia (Persero) terhadap Pengiriman Barang ke Luar Negeri (Suatu Penelitian di Kantor POS Indonesia (Persero) Banda Aceh)*, JIM Bidang Hukum Keperdataan, 3(2), hlm. 375, 2019.

² Nadhif Farkhan dan Aryani Witasari, *Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Hilang, Rusak dan Tertukarnya Barang di Kantor Pos Indonesia Kota Tegal*, Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu) 5, hlm. 7, 2021.

Pengiriman barang adalah kegiatan mendistribusikan produk barang dan jasa produsen kepada konsumen. Pengiriman barang saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena saat ini kebutuhan masyarakat untuk mengirim barang (paket) dari satu tempat ke tempat yang lain cukup sering dilakukan dan diminati oleh masyarakat.³

Dalam upaya memenuhi pelayanan kepada masyarakat di bidang pengiriman barang sangat diperlukan jasa pengangkutan barang. Saat ini terdapat banyak perusahaan-perusahaan yang memberikan jasa pelayanan pengiriman barang baik milik pemerintah ataupun milik swasta. Salah satu perusahaan milik Pemerintah yang memiliki jasa pengiriman barang adalah Kantor Pos Pusat Medan (Persero).

Kantor Pos Pusat Medan adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berusaha mempertahankan kepercayaan dan pelayanan baik terhadap pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna jasa Pos, sebagaimana ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos disebutkan bahwa Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan Pos untuk kepentingan umum. Kantor Pos Pusat Medan dibangun oleh negara bertujuan untuk meningkatkan pembangunan nasional, dengan dijelankannya PT. Pos Indonesia ini mempercepat pembangunan jaringan komunikasi antar daerah dan bertujuan untuk menunjang pembangunan nasional demi kepentingan umum. Kantor

³ Muhammad Oghan Surachim, et al, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang (Studi Pada Kantor J&T Kota Ambon)*, Pattimura Law Study Review, 2(1), hlm. 11, 2024.

Pos Pusat Medan telah tersebar ke berbagai daerah di Indonesia, jumlah Kantor cabang utama sebanyak 42 (empat puluh dua) Kantor, Kantor cabang sebanyak 168 (seratus enam puluh delapan) Kantor, dan Kantor cabang pembantu sebanyak 3.666 (tiga ribu enam ratus enam puluh enam) Kantor⁴

Kantor Pos Pusat Medan dalam melakukan pengiriman barang, tentunya ada ketentuan-ketentuan yang harus dilakukan. Tidak selamanya pengiriman barang berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh para pihak, pengiriman barang pastinya memiliki resiko seperti barang yang hilang. Pengguna jasa pasti merasa dirugikan terkait hal tersebut dikarenakan Kantor Pos Pusat Medan tidak mampu melaksanakan atau memenuhi kewajibannya.

Akibat dari kejadian barang yang hilang, tentunya Kantor Pos Pusat Medan memiliki tanggung jawab yang harus dilakukan kepada konsumen atau pengguna jasa. Tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Bertanggung jawab merupakan kewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya dan menanggung akibatnya.

Tanggung jawab yang harus dilakukan oleh Kantor Pos Pusat Medan sebagaimana yang terdapat di dalam Pasal 28 Undang-Undang Pos yaitu pengguna layanan Pos berhak mendapatkan ganti rugi jika terjadi kehilangan barang, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman, dan ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima. Terkait ganti rugi, tentunya ada perjanjian yang dilakukan oleh Kantor Pos Pusat Medan dan juga

⁴ Isnafa Desy Wahyuning Putri, et al, *Tanggung Jawab Kantor Pos Indonesia Cabang Sragen Terhadap Barang yang Mengalami Kerusakan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Pangeran Law Review, 1(1), hlm. 2. 2024.

pengguna jasa layanan. Pengguna jasa akan memperoleh dokumen pengiriman setelah selesai melakukan pembayaran, dokumen isi juga berupa resi yang dapat dijadikan sebagai alat bukti pengiriman paket. Di dalam dokumen tersebut tentunya, ada isi perjanjian yang berisi Kantor Pos Medan dengan sendirinya memiliki tanggung jawab atas kerusakan maupun kehilangan barang tersebut yang terjadi pada saat proses pengiriman berlangsung. Kantor Pos Pusat Medan berkewajiban untuk membayar ganti rugi apabila kerusakan tersebut disebabkan karena kelalaian dari pihak Kantor Pos Pusat Medan itu sendiri.

Peraturan di dalam Undang-Undang Pos, tidak secara spesifik diatur atau bagaimana bentuk ganti rugi dan besaran ganti rugi yang akan dilakukan oleh Kantor Pos Pusat Medan. Ganti rugi juga tidak akan diberikan kepada pengguna jasa (konsumen) jika barang yang hilang atau rusak dikarenakan karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia. Jenis “Keadaan darurat” dan juga “hal lain di luar kemampuan manusia” tidak disebutkan secara spesifik di dalam aturan tersebut sehingga sulit untuk menganalogikan makna kata tersebut.

Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha harus mengganti kerugian yang terjadi pada konsumen yaitu dengan cara mengembalikan uang, mengganti barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, memberikan perawatan kesehatan, dan memberikan santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tanggung jawab ini tentunya juga harus dilakukan oleh Kantor Pos Pusat Medan, karena di Kantor ini terdapat konsumen yang juga pernah kehilangan barang. Hal ini dibuktikan dengan adanya pengaduan dari konsumen dari Kantor Pos Pusat Medan dan Kantor Pos Medan tidak bertanggung jawab, sehingga hal ini merupakan salah satu permasalahan. Maka dari itu Kantor Pos Pusat Medan perlu melakukan tanggung jawab sebagaimana di dalam ketentuan yang terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009.

Adapun kasus yang akan dianalisis adalah 2 (dua) kasus, *pertama* kasus yang dialami oleh konsumen yang berinisial ‘MA’ yaitu mengalami kejadian barang yang hilang akan tetapi Kantor Pos Pusat Medan tidak mengganti kerugian sesuai dengan harga barang yang hilang. *Kedua*, kasus yang dialami oleh konsumen yang berinisial “RS” yaitu mengalami barang hilang akan tetapi tidak ada ganti rugi yang dilakukan oleh Kantor Pos Pusat Medan dalam bentuk apapun. Berdasarkan uraian dan penjelasan permasalahan di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih mendalam terkait permasalahan ini dengan judul **“Tanggung Jawab Kantor Pos Pusat Medan terhadap Pengiriman Barang yang Hilang (Studi pada Kantor Pos Pusat Medan)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tanggung jawab Kantor Pos Pusat Medan terhadap pengiriman barang yang hilang?
2. Apa saja hambatan Kantor Pos Pusat Medan dalam melakukan tanggung jawab terhadap pengiriman barang yang hilang?
3. Bagaimana upaya dan bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh Kantor Pos Pusat Medan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan tanggung jawab terhadap pengiriman barang yang hilang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan tanggung jawab Kantor Pos Pusat Medan terhadap pengiriman barang yang hilang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apa saja hambatan Kantor Pos Pusat Medan dalam melakukan tanggung jawab terhadap pengiriman barang yang hilang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya dan bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh Kantor Pos Pusat Medan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan tanggung jawab terhadap pengiriman barang yang hilang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang jelas, baik secara teoritis dan secara praktis, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi ilmiah bagi kalangan akademik dalam menunjang pengembangan pengetahuan hukum, khususnya mengenai tanggung jawab jasa pengiriman barang (paket) terhadap konsumen.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dan menambah pengetahuan penulis terkait tanggung jawab Kantor Pos Pusat Medan kepada konsumen serta juga untuk menginterpretasikan pengetahuan penulis terkait ilmu hukum

E. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk membatasi penelitian agar lebih terfokus, maka ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada analisis pelaksanaan tanggung jawab Kantor Pos Pusat Medan terhadap kasus pengiriman barang yang hilang, serta untuk menganalisis upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Kantor Pos Pusat Medan dalam mengatasi hambatan serta meminimalisir risiko kehilangan barang tersebut

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang pernah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai referensi dan juga dapat dijadikan sebagai pembanding penelitian. Ada lima penelitian terdahulu yang peneliti jadikan referensi dalam melakukan penelitian, berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu pada penelitian ini.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Farhan Subang dengan judul “Tanggung Jawab Kantor Pos Pusat Medan Terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang yang Hilang atau Mengalami Kerusakan pada Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 di Kota Atambua”. Hasil penelitian mengemukakan bahwa Pertanggungjawaban terhadap barang kiriman hilang oleh pihak Kantor Pos Pusat Medan yakni dengan memberikan ganti rugi sebesar 1 (satu) x biaya pengiriman dan ditambah satu kali jaminan ganti rugi yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman. Jika barang kiriman mengalami kerusakan namun sebagian barang kiriman tersebut masih bisa difungsikan maka pihak Kantor Pos Pusat Medan memberikan ganti rugi sebesar 1 (satu) x biaya kirim dan ditambah setengah x biaya jaminan ganti kerugian yang telah dicantumkan pada resi bukti pengiriman, tetapi jika mengalami kerusakan total dan kehilangan fungsinya akan diberikan ganti rugi sebesar 1 (satu) x biaya kirim dan tambah 1 (satu) x biaya ganti rugi yang telah dicantumkan pada resi bukti

pengiriman.⁵ Perbedaan penelitian Mohammad Farhan Subang dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada lokasi penelitian dan juga fokus penelitian. Lokasi penelitian peneliti berada pada Kantor Pos Pusat Medan dan fokus penelitian hanya pada tanggung jawab barang yang hilang, dan faktor penghambat terhadap pengiriman barang.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Harly Clifford Jonas Salmon dengan judul “Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang dalam Pengiriman”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa. Perlindungan konsumen yang memadai menjadi penting, dan perlu adanya revisi terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk mengakomodasi kepentingan semua pihak. Proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan melalui jalur nonlitigasi, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau melalui jalur litigasi. Dalam kasus kehilangan barang yang disebabkan oleh perusahaan ekspedisi, perusahaan tersebut bertanggung jawab secara penuh sesuai dengan prinsip tanggung jawab atas kesalahan. Oleh karena itu, perusahaan ekspedisi wajib mengganti kerugian secara materiil dan non-materiil yang dialami oleh konsumen.⁶ Perbedaan penelitian Harly Clifford Jonas Salmon dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada objek penelitian dan fokus penelitian. Objek penelitian

⁵ Mohammad Farhan Subang, et al, *Tanggung Jawab Kantor Pos Indonesia Terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang yang Hilang atau Mengalami Kerusakan pada Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 di Kota Atambua*, Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum dan Politik, 2(3), 2024.

⁶ Harly Clifford Jonas Salmon, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang dalam Pengiriman*, Bussiness Law Review, 2(1), 2024.

peneliti yaitu Kantor Pos Pusat Medan dan fokus penelitian hanya pada tanggung jawab barang yang hilang, dan faktor penghambat terhadap pengiriman barang.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ngurah Krisna Aribhuana Putra dengan judul “Tanggung Jawab Kantor Pos Pusat Medan Dalam Layanan Jasa Pengiriman Barang Yang Mengalami Keterlambatan (Studi Pada Kantor Pos Pusat Medan Cabang Ubud)”. Hasil dari penelitian ini diketahui Bentuk tanggung jawab Kantor Pos Pusat Medan sudah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Pos yang mengharuskan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya kepada konsumen akibat keterlambatan. Upaya pencegahan timbulnya kerugian konsumen akibat keterlambatan layanan jasa Pos Indonesia dimulai dari 4 proses pola operasional yang terdiri dari *collecting, processing, transporting, dan delivery*.⁷ Perbedaan penelitian I Gusti Ngurah Krisna Aribhuana Putra dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada lokasi penelitian dan juga fokus penelitian. Lokasi penelitian peneliti berada pada Kantor Pos Pusat Medan dan fokus penelitian pada tanggung jawab barang yang hilang, dan faktor penghambat terhadap pengiriman barang.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Mardiah dengan judul “Tanggung Jawab Perdata Kantor Pegadaian Syariah Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Gadai (Studi Penelitian Kantor Pegadaian UPS

⁷ I Gusti Ngurah Krisna Aribhuana Putra et al, *Tanggung Jawab Kantor Pos Indonesia Dalam Layanan Jasa Pengiriman Barang Yang Mengalami Keterlambatan (Studi Pada Kantor Pos Indonesia Cabang Ubud)*, Jurnal Hukum, 1(5), 2024.

Subulussalam)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk pertanggung jawaban yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Kota Subulussalam sudah sesuai dengan hukum peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/PJOK.05/2016 tentang Usaha Pegadaian pada Pasal 25 ayat (2) yaitu pegadaian wajib mengganti/mengembalikan barang jaminan yang rusak dengan uang atau barang yang sama nilainya setara dengan harga barang gadai tersebut. Dalam menyelesaikan perkara dengan ganti rugi secara kekeluargaan. Ganti rugi secara kekeluargaan ialah menjaga nama baik Perum Pegadaian Syariah, dan bagi nasabah dapat menjaga silaturahmi dengan Perum Pegadaian Syariah.⁸ Perbedaan penelitian Mardiah dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada objek penelitian dan juga fokus penelitian. Objek penelitian peneliti berada pada Kantor Pos Pusat Medan dan fokus penelitian pada tanggung jawab barang yang hilang, dan faktor penghambat terhadap pengiriman barang.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Habib Hamed dengan judul “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Atas Keterlambatan Pengiriman Barang (Studi Penelitian di Kantor Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Stabat)”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa hak dan kewajiban Kantor JNE Stabat tertera pada resi pengiriman, Kantor JNE Stabat juga memberikan kompensasi atas keterlambatan sebesar biaya pengiriman yang dimiliki telah

⁸ Mardiah et al, *Tanggung Jawab Perdata Kantor Pegadaian Syariah Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Gadai (Studi Penelitian Kantor Pegadaian UPS Subulussalam)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh, 6(2), 2024.

disepakati, dan hanya berlaku untuk layanan produk Super Speed.⁹ Perbedaan penelitian Habib Hamed dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada objek penelitian dan juga fokus penelitian. Objek penelitian peneliti berada pada Kantor Pos Pusat Medan dan fokus penelitian pada tanggung jawab barang yang hilang, dan faktor penghambat terhadap pengiriman barang.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ngurah Gede Maheshwara Wedananta et al dengan judul “Tanggung Jawab PT Pos Indonesia (Persero) Terhadap Pengiriman Barang ke Luar Negeri”. Hasil penelitian menyatakan bahwa PT Pos Indonesia (Persero) dengan tegas menyatakan bahwa tidak akan menanggung tanggung jawab atau memberikan kompensasi atas sejumlah keadaan tertentu yang dapat menyebabkan kerugian pada kiriman. Pertama, jika ada barang yang rusak atau hilang akibat tindakan yang disengaja oleh pengirim, maka tidak akan ada bentuk tanggung jawab dari PT Pos Indonesia mengenai hal tersebut. Selanjutnya, jika terjadi pelanggaran terhadap aturan terkait barang-barang berbahaya, barang-barang terlarang, dan barang-barang terbatas, tanggung jawabnya akan jatuh pada pengirim, bukan pada perusahaan pos. PT Pos Indonesia juga tidak akan bertanggung jawab jika barang yang dikirim tidak sesuai dengan keterangan yang ada pada formulir pengiriman. Pengirim memiliki kewajiban untuk memberikan pernyataan tertulis yang akurat mengenai isi kiriman pada formulir pengiriman, yang harus sesuai dengan isi sebenarnya. Pengirim berhak

⁹ Habib Hamed et al, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Atas Keterlambatan Pengiriman Barang (Studi Penelitian di Kantor Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Stabat)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh, 4(1), 2021.

bertanggung jawab secara penuh atas pelanggaran yang terjadi jika terdapat ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan pernyataan pengirim.¹⁰ Perbedaan penelitian I Gusti Ngurah Gede Maheshwara Wedananta et al dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada objek penelitian dan juga fokus penelitian. Objek penelitian peneliti berada pada Kantor Pos Pusat Medan dan fokus penelitian pada tanggung jawab barang yang hilang, dan faktor penghambat terhadap pengiriman barang.

Ketujuh, penelitian yang dilakukan oleh Imam Baehaki et al dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen dalam Pengiriman Dokumen yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun PT. Pos Indonesia telah berupaya memenuhi standar layanan yang aman dan terpercaya, masih terdapat kekurangan dalam hal penyelesaian sengketa dan pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka. Perlindungan hukum yang ada belum sepenuhnya menjamin keamanan dan kepastian bagi konsumen.¹¹ Perbedaan penelitian Imam Baehaki et al dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada objek penelitian dan juga fokus penelitian. Objek penelitian peneliti berada pada Kantor Pos Pusat Medan dan fokus penelitian pada tanggung jawab barang yang hilang, dan faktor penghambat terhadap pengiriman barang.

¹⁰ I Gusti Ngurah Gede Maheshwara Wedananta et al, *Tanggung Jawab PT Pos Indonesia (Persero) terhadap Pengiriman Barang ke Luar Negeri*, Jurnal Preferensi Hukum, 6(1), 2025.

¹¹ Imam Baehaki et al, *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Pengiriman Dokumen yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero)*, Jurnal Global Ilmiah, 2(4), 2025.