

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi disegala bidang yang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Tingkat perkembangan ekonomi dunia dewasa ini ditandai dengan globalisasi disegala bidang yang diiringi pula oleh tingginya tingkat mobilitas penduduk, lalu lintas uang dan barang dalam arus perdagangan serta semakin pesatnya pertarungan bisnis. Disisi lain beban tugas pemerintah semakin berat karena semakin tingginya tuntutan peningkatan kesejahteraan rakyat.

Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Berdasarkan kenyataan tersebut banyak bermunculan jasa pengiriman barang swasta, sedangkan jasa pengiriman pemerintah dari dahulu sampai sekarang hanya satu, yaitu PT Pos Indonesia (Persero).

Pos merupakan organisasi yang besar dalam pelayanan lalu lintas berita, uang dan barang. Pos mulai beroperasi ribuan tahun yang lalu dan sekarang pos merupakan jaringan yang vital di setiap negara. epanjang sejarah manusia pelayanan pos merupakan salah satu jenis pelayanan komunikasi yang paling tua. Dibanyak bagian dunia, terdapat

tanda-tanda adanya penyelenggara pelayanan pos dimasa lalu yang ditata dalam organisasi yang teratur dan rapi, misalnya di Tiongkok, Mesir, Persia dan Romawi, bahkan di Amerika Selatan.

Mulanya penyelenggaraan pos hanya untuk kepentingan kerajaan guna penyaluran instruksi dan informasi, lambat laun berkembang menjadi sarana komunikasi umum dan murah bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan meningkatnya mobilitas manusia serta perkembangan-perkembangan di bidang perekonomian, perdagangan dan perindustrian.

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 penyelenggaraan pos dijalankan oleh Negara demi kepentingan umum dan bertujuan menunjang pembangunan nasional.

Dalam melaksanakan pelayanan jasa melalui pos, khususnya kepada pelaksanaan pengiriman surat pos dan paket pos, pihak PT. Pos Indonesia (Persero) berkewajiban menerima, menyelenggarakan pengiriman dan pengantaran surat pos dan paket pos dari suatu tempat ke tempat yang lain atau dari tempat asal ketempat tujuan tertentu dengan selamat.

PT Pos Indonesia (Persero) mempunyai visi dan misi, yaitu;

1. Visi

PT Pos Indonesia (Persero) adalah penyedia jasa pos bernilai tinggi dengan daya saing global.

2. Misi

- a. Mengelola perusahaan sesuai prinsip bisnis yang sehat dengan didukung teknologi tepat guna, sumber daya manusia yang professional, menyediakan layanan komunikasi, logistik, transaksi keuangan dan layanan pos lainnya yang memiliki nilai tambah tinggi bagi kepuasan pelanggan.
- b. Mengembangkan usaha yang memiliki daya saing kuat baik dipasar domestik maupun di pasar global.

Sesuai dengan visi misinya itu PT. Pos melayani komunikasi bagi semua penduduk di seluruh wilayah nusantara dengan luas wilayah sekitar 5.176.800 km² 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 mampu memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa serta mempererat hubungan antara bangsa.

Mengingat PT. Pos Indonesia (Persero) bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa pos 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.

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. Lalu lintas uang untuk berbagai keperluan usaha dan kewajiban sosial dipermudah dengan penyelenggaraan pos yang merata keseluruh daerah. Dalam usaha memajukan tingkat pendidikan masyarakat, PT. Pos sangat berjasa dalam penyebaran buku-buku penunjang pendidikan dan ilmu pengetahuan. Hubungan antara warga masyarakat juga dipermudah dengan adanya penyelenggaraan pos, sehingga perkembangan dibidang sosial kebudayaan dapat meningkat.

Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan surat pos dan paket pos, PT. Pos Indonesia melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi dalam kenyataannya tetap ada pelaksanaan pelayanan PT. 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 penting. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah surat pos dan paket pos terlambat, rusak, atau hilang.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Suatu Tinjauan tentang Perlindungan Hukum tentang Pengiriman Barang dan Jasa pada PT. Pos Indonesia di Kota Jayapura”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka diberikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. Pos Indonesia yang dirugikan karena surat pos atau paket pos terlambat, rusak, atau hilang?
2. Bagaimana pelaksanaan pertanggungjawaban PT. Pos Indonesia (Persero) terhadap perjanjiannya dalam hal terjadi keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat pos dan paket pos?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. Pos Indonesia yang dirugikan karena surat pos atau paket pos terlambat, rusak, atau hilang.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pertanggungjawaban PT. Pos Indonesia (Persero) terhadap perjanjiannya dalam hal terjadi keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat pos dan paket pos.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian dapat berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis.

- a. Untuk kegunaan teoritis yaitu untuk memberikan masukan dan referensi yang diharapkan dapat digunakan oleh almamater sebagai bahan penelitian dan pengkajian lebih lanjut.
- b. Kegunaan praktis yaitu dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang berharga bagi semua pihak yang terkait dengan pelayanan jasa PT. Pos Indonesia terutama bagi para pengguna jasa PT. Pos Indonesia.

E. Kajian Pustaka

Mengingat kebutuhan manusia yang semakin hari semakin bertambah, menjadikan hukum sebagai peranan yang sangat penting dalam kehidupan. Hal ini tak bisa di pungkiri, sehingga membuka peluang usaha yang sangat besar bagi masyarakat. Adapun salah satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah layanan pengiriman yang mana ketidak terjangkauannya kebutuhan dalam jarak dekat sehingga membutuhkan berbagai layanan untuk menunjangnya. Adapun badan usaha yang membuka jasa di bidang layanan ini seperti PT. Pos Indonesia (Persero). PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan sebuah badan hukum yang bergerak dibidang layanan pos. PT.Pos Indonesia (Persero), ini memiliki keunggulan yang lebih, yaitu dari segi wilayah jangkauan layanannya dan segi keberadaan lokasinya. Dari segi wilayah jangkauan layanannya PT. Pos Indonesia (Persero) sangatlah luas hingga mencapai daerah-daerah terpencil. Selain itu juga dilihat dari keberadaan lokasinya, maka untuk menjumpai PT. Pos Indonesia (Persero) bukanlah menjadi hal yang sulit untuk dicari, karena hampir disetiap kecamatan sudah terdapat kantor pos, sehingga

membuat para konsumen masih seringkali menggunakan layanan jasa pos dalam memenuhi kebutuhannya karena dianggap lebih mudah. Dalam setiap transaksi tentu di dalamnya terkandung sebuah perikatan bagi pihak yang melakukan transaksi tersebut. Dalam hal ini, setiap transaksi haruslah mengandung manfaat bagi pihak-pihak yang membuatnya. Hal ini selaras dengan asas itikad baik yaitu pihak-pihak yang melakukan perjanjian haruslah melakukannya dengan itikad baik dengan tidak mengganggu hak dan kewajiban pihak lain, yang dalam hal ini tidak terlepas dari transaksi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) dengan pengguna jasa pos yang dalam bertransaksi keduanya haruslah saling menguntungkan dan tidak boleh ada yang merasa dirugikan oleh salah satu pihak, karena ketika ada yang merasa dirugikan oleh salah satu pihak hal ini berarti terdapat salah satu pihak yang melanggar dari hak pihak lain. Realitanya dalam penyelenggaraan jasa pos sering kali terjadi wanprestasi. Adapun bentuk wanprestasi yang sering terjadi dalam penyelenggaraan jasa pos seperti misalnya rusaknya barang pengiriman, hilangnya barang pada saat sebelum sampai pada penerima barang, dan keterlambatan pengiriman barang. Mengenai hal ini tentunya tidak lepas dari penyelenggaraan jasa pos yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) di Kota Jayapura dalam penyelenggaraannya pernah mengalami hilang atau rusak pengiriman hingga keterlambatan barang yang bahkan hal ini kerap kali terjadi.

Menurut Yahya Harahap, Wanprestasi yaitu; “sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, sehingga menimbulkan keharusan bagi pihak debitur untuk memberikan atau membayar ganti rugi (schadevergoeding), atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak, pihak yang lain dapat menuntut pembatalan perjanjian”.¹ Adanya wanprestasi inilah menimbulkan kerugian yang terjadi pada pengguna jasa pos sebagai konsumen pengguna jasa. Namun mirisnya konsumen yang dalam artian penggunaan jasa pos ini seringkali diam saja ketika haknya tidak terpenuhi, cenderung dari mereka justru membiarkannya saja padahal sebagai konsumen mereka memiliki hak untuk dilindungi. Oleh karena itu mengingat konsumen merupakan pihak yang lemah perlu didalamnya ada aturan yang mengatur untuk memberikan perlindungan pada konsumen.

Apalagi dalam penyelenggaraan jasa pos ini sangat rawan sekali terjadi resiko yang tidak di inginkan yang disebabkan oleh banyak faktor yang dapat menyebabkan konsumen terancam akan tidak terpenuhinya haknya sehingga konsumen merasa dirugikan. Hal tersebut tentunya berkaitan erat dengan rendahnya pendidikan konsumen. Jika dilihat lebih lanjut, konsumen ternyata hanya diharapkan pada persoalan lemahnya kesadaran dan ketidak mengertian (pendidikan) mereka terhadap hak-haknya sebagai konsumen. Hak-hak yang dimaksud, misalnya bahwa konsumen ternyata tidak memiliki

¹ M. Yahya Harahap, **Segi-Segi Hukum Perjanjian**, Bandung: Alumni, 1982, hlm, 3

posisi tawar (*bargaining position*) yang berimbang dengan pihak pelaku usaha. Hal ini terlihat sekali pada perjanjian baku yang tidak informatif dan tidak bisa ditawar-tawar lagi.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai ketentuan khusus akan diberlakukan bagi para pihak, apabila ada ketentuan-ketentuan atau hal-hal yang tidak atau belum diatur dalam perjanjian bersangkutan yang dapat menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak. Seperti yang telah dikemukakan di atas, bahwa 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.

F. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang dipakai untuk membahas masalah tersebut adalah:

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah PT. Pos Indonesia di Kota Jayapura.

2. Metode Pendekatan

Penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif-empiris,² dalam penelitian empiris dilakukan untuk memperoleh data primer, sedangkan penelitian hukum normatif, dilakukan melalui kajian terhadap peraturan perundang-undangan dan bahan-bahan hukum yang berkaitan dengan skripsi .

3. Populasi dan Sampel

² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta : UI Press), hlm. 52

Populasi penelitian ialah seluruh obyek penelitian atau obyek persoalan yang akan diteliti. Yang menjadi populasi penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa dan PT. Pos Indonesia.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu:³

“Penarikan sampel berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu sesuai dengan penelitian. Dengan demikian sasaran dari sampling jenis ini adalah orang-orang atau pihak tertentu, cara ini dilakukan supaya data yang terkumpul lebih terperinci dan akurat.”

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data dengan jalan membaca, mengkaji serta mempelajari buku-buku kepustakaan yang ada hubungannya dengan materi skripsi ini. Selain buku-buku referensi juga dipelajari perundang-undangan yang ada kaitannya dengan perjanjian penggunaan jasa.

b. Pengamatan atau Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke obyek penelitian untuk mengadakan pengamatan langsung. Hal ini dimaksudkan agar dapat diperoleh data yang valid. Untuk memperoleh data lapangan ditempuh dengan cara pengamatan. Pengamatan atau observasi yaitu mengamati langsung obyek yang diteliti atau diselidiki atau gejala-gejala nyata. Sedangkan arti pengamatan adalah: “Suatu proses untuk mengadakan suatu penjajakan perilaku manusia atau kelompok manusia sebagaimana

³ Masri Singaribuan dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta, 1982, hal. 43.

terjadi dalam kenyataan, kemudian membuat deskripsi tentang kehidupan sosialnya.”⁴

c. Interview (Wawancara)

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mendapatkan keterangan atau komunikasi secara lisan dari responden dengan bercakap-cakap secara langsung dengan orang-orang yang menjadi obyek penelitian. Dalam penelitian ini metode yang dipergunakan adalah wawancara mendalam. Jenis wawancara ini tidak dilakukan dengan struktur yang ketat tetapi dengan pertanyaan yang semakin memfokus. Hal ini sering disebut dengan wawancara mendalam dan dimaksud untuk memperoleh data yang lengkap.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Untuk melakukan penelitian ini maka langkah pertama yang dilakukan adalah pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan dan lapangan. Sesudah itu maka data tersebut diolah dengan mengklasifikasikan data secara sistematis dan selanjutnya data tersebut dianalisis secara kualitatif dan dideskripsikan secara deduktif.

⁴Sri Wiyarti Sunyoto, *Metode Penelitian III*, Penerbit Fakultas Hukum UNS, Surakarta, 1986, hal. 18.