

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA JASA PENGIRIMAN PAKET BARANG DOMESTIK ATAS TINDAKAN KONSUMEN YANG BERITIKAD TIDAK BAIK (STUDI PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) YOGYAKARTA)

Widyananda Yudikindra<sup>1</sup>, Siti Malikhatun Badriyah<sup>2</sup>  
Program Studi Magister Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum Universitas Diponegoro

### ABSTRAK

Sengketa dengan konsumen dalam penyelenggaraan jasa pengiriman paket barang domestik justru dicerca sendiri oleh konsumen, yakni dengan melakukan kekhilafan atau kekeliruan, paksaan, dan penipuan. Sementara pembelaan PT. Pos Indonesia dengan membuktikan letak kesalahan pada konsumen membawa konsekuensi perjanjian menjadi tidak sah sesuai Pasal 1321 KUH Perdata dan dapat dibatalkan. Selain itu PT. Pos Indonesia (Persero) juga tidak dapat dituntut dari segala kerugian yang diderita konsumen. Sementara secara yuridis, adanya ketentuan UU No.8 Tahun 1999, UU No. 38 Tahun 2009 maupun Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.65/DIRUT/0812 hanya menunjukkan perlindungan hukum secara represif untuk menyelesaikan sengketa. Oleh karena itu masih diperlukan penataan kembali upaya perlindungan hukum dengan merujuk asas-asas hukum yang diatur UU No. 8 Tahun 1999 sehingga diharapkan lebih terwujud upaya perlindungan hukum secara preventif yang efektif untuk mewujudkan keadilan serta kepastian hukum bagi pelaku usaha maupun konsumen.

Kata Kunci : Itikad Tidak Baik; Jasa Pengiriman; Pelaku Usaha; Perlindungan Hukum

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Hukum UNDIP

<sup>2</sup> Penulis Kedua, Penulis Koresponden

## Pendahuluan

Kegiatan ekonomi sendiri secara garis besar meliputi 2 (dua) kegiatan utama, yakni: kegiatan memproduksi barang dan atau jasa; dan kegiatan mendistribusikan barang dan atau jasa mulai dari produsen perantara sampai ke konsumen.<sup>3</sup> Kegiatan pendistribusian inilah yang seringkali membutuhkan pihak lain sebagai penyedia jasa pengiriman. Penyedia jasa pengiriman akan melakukan tanggungjawabnya untuk memindahkan suatu barang tertentu dari suatu tempat ke tempat lain.

Penyedia jasa layanan pengiriman paket barang ini yang kemudian diidentikan dengan pos sebagaimana juga dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero). Sementara layanan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) untuk mengirimkan paket barang, salah satunya bernama paketpos.

Serangkaian proses pengiriman paket barang domestik akan didahului dengan perjanjian pengiriman paket barang. Perjanjian pengiriman paket barang dinyatakan dalam resi maupun perjanjian kerjasama corporate yang berbentuk baku tertulis. Perjanjian pengiriman paket barang domestik inilah kemudian melahirkan perikatan sehingga menimbulkan hak maupun kewajiban bagi pelaku usaha maupun konsumen. Sementara hak dan kewajiban ini dilaksanakan dengan itikad baik

sebagaimana diatur Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata.

Namun dalam realitanya, kesepakatan pada perjanjian pengiriman paket barang domestik justru telah diperlemah sendiri oleh konsumen. Konsumen telah melakukan kekeliruan, paksaan dan penipuan sehingga menyebabkan pengiriman paket barang domestik menjadi tidak lolos kirim, kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan.

Disisi lain, penyimpangan yang dilakukan konsumen ini justru menempatkan PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai pihak lemah untuk dipersalahkan, dituntut dan harus bertanggungjawab karena dianggap melakukan wanprestasi. Posisi PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai pihak yang tersudutkan mempunyai dampak kerugian tersendiri, yakni menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat dan berkurangnya keuntungan yang didapat. Oleh karena itu kemudian diperlukan kajian yang lebih mendalam yakni mengenai keseimbangan hubungan hukum para pihak, permasalahan proses pengiriman paket barang domestik dan penyelesaian sengketa. Selanjutnya akan diarahkan juga untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap PT. Pos Indonesia (Persero) atas tindakan konsumen beritikad tidak baik.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, yaitu penelitian hukum yang

---

<sup>3</sup> Sri Redjeki Hartono, *Hukum Ekonomi Indonesia*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), halaman 118

mempergunakan data primer.<sup>4</sup> Sementara spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Yogyakarta. Sumber data primer diperoleh dari informan pihak PT Pos Indonesia (Persero) maupun konsumen yang dipilih dengan menggunakan purposive sampling dan snowball sampling.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan studi dokumen. Selanjutnya uji keabsahan data menggunakan pengujian credibility (validitas internal) dengan triangulasi sumber dan teknik. Sementara untuk teknik analisis data yang akan digunakan mengikuti model analisis interaktif.

## Pembahasan

### A. Penyelenggaraan Pengiriman Paket Barang Domestik PT. Pos Indonesia (Persero)

#### 1. Layanan Pengiriman Paket Barang PT. Pos Indonesia (Persero)

PT Pos Indonesia (Persero) kini telah dipersepsikan sebagai BUMN yang kokoh, stabil, dan sehat di bidang pengiriman dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pos. Berdasarkan riset dan kajian Management Research Center UI menyebutkan PT Pos Indonesia (Persero) sangat memiliki potensi

besar di tiga bisnis intinya, yaitu bisnis surat dan paket, bisnis logistik, dan bisnis jasa keuangan.<sup>5</sup>

Sementara untuk jasa layanan pengiriman paket barang yang disediakan PT. Pos Indonesia (Persero) sendiri mencakup pengiriman nasional maupun internasional. Pada jasa layanan paketpos dalam negeri sesuai fokus penelitian terdiri dari layanan paketpos biasa, paketpos kilat khusus, paketpos kilat, paketpos jumbo dan perlakuan khusus.

Serangkaian proses pengiriman paket barang domestik bergantung pada jenis konsumen. Konsumen dibedakan, yang pertama ialah individu ritel (retail) dan kedua, corporate untuk layanan bagi perusahaan atau institusi pemerintahan. Pada kedua konsumen ini terdapat perjanjian pengiriman paket barang, hanya saja jika individu dapat dilihat pada resi, sedangkan corporate termaktub dalam Perjanjian Kerja Sama (PKS).

#### 2. Perjanjian Pengiriman Paket Barang

Perjanjian pengiriman paket barang domestik yang dilakukan ini berpijak pada asas kebebasan berkontrak. Hal ini didasari karena pada dasarnya buku III KUH Perdata menganut sistem terbuka (open system), artinya para pihak bebas mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan syarat-syaratnya, pelaksanaannya, dan bentuk perjanjian, baik

<sup>4</sup> Ronny Haditijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), halaman 10

<sup>5</sup> PT. Pos Indonesia (Persero), *Laporan Tahunan 2014: Membangun Kepercayaan dan Integritas*, (Bandung: PT. Pos Indonesia (Persero), 2014) halaman 35

bentuk lisan maupun tulisan.<sup>6</sup> Namun demikian dalam pembuatan perjanjian pengiriman paket barang domestik terdapat batasannya, yakni sepanjang tidak melanggar undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum sebagaimana diatur Pasal 1337 KUH Perdata.

Menurut peneliti perjanjian pengiriman paket barang domestik dapat diartikan sebagai suatu perbuatan hukum 2 (dua) pihak atau lebih yang saling mengikatkan untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. Dalam implementasinya kemudian wajib memperhatikan syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana diatur Pasal 1320 KUH Perdata.

Namun demikian menurut peneliti sebelum terjadinya kesepakatan lebih lanjut pada tahap prakontraktual, perlu terlebih dahulu mengedepankan kedudukan yang seimbang antar kedua belah pihak atau dikenal dengan asas keseimbangan. Menurut Agus Yudha Hernoko yang menyatakan bahwa maksud dari asas keseimbangan ini merupakan keseimbangan posisi para pihak yang berkontrak. Oleh karena itu, jika terjadi ketidakseimbangan posisi yang menimbulkan gangguan isi kontrak maka diperlukan intervensi otoritas tertentu (pemerintah).<sup>7</sup>

Keseimbangan posisi para pihak dapat terlihat dari diaturnya hak dan kewajiban bagi konsumen maupun pelaku usaha selaku pengguna dan penyelenggara pos sebagaimana diatur Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 maupun Pasal 26 sampai dengan Pasal 32 UU No. 38 Tahun 2009. Menurut peneliti, dalam pengaturan hak dan kewajiban ini yang terpenting ialah memunculkan kesadaran memahami hak dan kewajiban pada konsumen maupun pelaku usaha untuk terjadi bargaining position yang seimbang. Sementara dalam memunculkan kesadaran dibutuhkan itikad baik.

Lebih lanjut menurut peneliti dengan mengutip pernyataan Ridwan Khairandy bahwa itikad baik dalam pra kontrak (precontractual good faith) ditekankan pada makna kejujuran para pihak yang melakukan negosiasi (honesty)<sup>8</sup>. Unsur itikad baik ini selanjutnya dapat ditinjau secara psikologi dan etika.

Setiap perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak maka berlakunya akan mengikat dan tidak dapat ditarik kembali secara sepihak atau dapat dikatakan perjanjian telah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak<sup>9</sup>. Demikian pula dengan perjanjian pengiriman paket barang

<sup>6</sup> Salim H.S, Hukum Kontrak: Teori & Teknik Penyusunan Kontrak, (Jakarta: Sinar Grafika,2011), halaman 1

<sup>7</sup> Agus Yudha Hernoko, Hukum Perjanjian: Asas Proposionalitas dalam Kontrak Komersil, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2010), halaman 79

<sup>8</sup> Ridwan Khairandy, Hukum Kontrak Indonesia Dalam Prespektif Perbandingan (Bagian Pertama), (Yogyakarta: FH UII Press,2014) halaman 92

<sup>9</sup> Achmad Busro, Hukum Perikatan Berdasarkan Buku III KUH Perdata, (Yogyakarta: Pohon Cahaya,2013), halaman 100

domestik. Hal ini sebagaimana telah diatur Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Konsekuensi yang kemudian ditimbulkan karena membuat perjanjian menurut Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja ialah pihak yang mengadakan perjanjian secara sukarela mengikatkan diri untuk menyerahkan sesuatu, berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu guna kepentingan dan keuntungan dari siapa saja yang telah berjanji atau mengikatkan diri dengan jaminan atau tanggungan berupa harta kekayaan yang dimiliki dan akan dimiliki oleh pihak yang membuat perjanjian atau yang telah mengikatkan diri tersebut.<sup>10</sup> Perjanjian akan menimbulkan dan berisi ketentuan hak dan kewajiban antara dua pihak, atau dikatakan bahwa perjanjian berisi perikatan. Sementara dalam perikatan terdapat 4 (empat) unsur, yaitu (a) hubungan hukum, (b) dua pihak, yaitu debitor dan kreditor, (c) hak dan kewajiban, (d) prestasi. Dengan demikian karena perjanjian ini menimbulkan perikatan perdata maka apabila tidak dipenuhi, dapat diajukan ke pengadilan.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), halaman 2

<sup>11</sup> Siti Malikhatun Badriyah, *Pemuliaan (Breeding) Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Perjanjian Pembiayaan Dengan Obyek Barang Modal Yang Berkembang Di Masyarakat (Studi Tentang Perjanjian Leasing di Indonesia)*, Op.Cit., halaman 190

Hak dan kewajiban antara konsumen dengan PT. Pos Indonesia (Persero) yang ada dalam resi maupun perjanjian kerjasama corporate senyatanya seperti yang diatur dalam UU No. 38 Tahun 2009, sebagai berikut:

a. Hak Konsumen

- 1) Mendapatkan jaminan keamanan, keselamatan dan ketepatan waktu atas kiriman yang dikirimkan sampai ke alamat yang dituju dengan bukti terima;
- 2) Memperoleh ganti rugi sesuai dengan ketentuan apabila kiriman rusak, hilang, berkurang atau melebihi batas waktu yang telah ditentukan sesuai ketentuan yang berlaku di PT. Pos Indonesia (Persero);
- 3) Mendapatkan informasi secara cepat dan tepat mengenai keberadaan kiriman pada saat diperlakukan;
- 4) Mendapatkan layanan pick-up (penjemputan pada konsumen tertentu) ditempat yang telah disepakati (biasanya pada konsumen corporate).

b. Hak PT. Pos Indonesia (Persero)

- 1) Menerima pembayaran biaya pengiriman dari konsumen tepat pada waktunya;
- 2) Memberikan peringatan atau teguran apabila konsumen terlambat/tidak membayar biaya pengiriman (biasanya pada konsumen corporate);

- 3) Mendapatkan/memperoleh data kiriman (isi, jumlah dan/atau berat kiriman) secara benar yang dikirimkan oleh konsumen;
- 4) Menanyakan dan/atau mengecek kebenaran isi kiriman yang akan dikirimkan oleh konsumen.

c. Kewajiban Konsumen

- 1) Memberitahukan kepada pihak PT. Pos Indonesia (Persero) mengenai jumlah dan/atau berat kiriman yang akan dikirimkan;
- 2) Menjamin bahwa kiriman yang akan dikirimkan tidak rusak, lengkap dan beratnya tidak melampaui batas yang ditentukan;
- 3) Menjamin bahwa kiriman yang dikirimkan bukan merupakan barang yang dilarang untuk dikirimkan dari suatu tempat ketempat lain;
- 4) Membayar biaya pengiriman dan biaya lainnya yang telah ditentukan dengan tepat waktu.

d. Kewajiban PT. Pos Indonesia (Persero)

- 1) Melakukan pick-up (penjemputan pada konsumen tertentu) untuk kiriman dengan jumlah dan berat tertentu yang dikirimkan oleh konsumen;
- 2) Bertanggungjawab atas keamanan dan keselamatan kiriman selama proses pengiriman berlangsung;

- 3) Memberikan ganti rugi kepada konsumen terhadap kiriman yang rusak, hilang atau terlambat sesuai ketentuan yang berlaku di PT. Pos Indonesia (Persero);
- 4) Melakukan penagihan terhadap konsumen atas biaya pengiriman pada awal bulan berikutnya (pada konsumen corporate).

Seluruh rangkaian proses pengiriman paket barang domestik dilaksanakan dengan itikad baik sesuai kewajiban-kewajibannya. Hal ini selaras dengan pernyataan Wirjono Prodjodikoro yang menyatakan bahwa itikad baik dilihat pada waktu pelaksanaan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dalam hubungan hukum. Pengertian itikad baik semacam ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata ialah bersifat obyektif dan dinamis mengikuti situasi sekitar perbuatan hukumnya. Sementara titik berat itikad baik terletak pada tindakan yang akan dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu tindakan sebagai pelaksanaan sesuatu hal.<sup>12</sup>

3. Sengketa Dengan Konsumen

Dalam penyelenggaraan jasa pengiriman paket barang domestik senyatanya tidak berjalan lancar sesuai yang diharapkan, yakni sering muncul permasalahan seperti gagal kirim, terlambat, rusak maupun hilang. Selain itu paket barang yang dikirim juga dapat terjadi terlambat,

---

<sup>12</sup>Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perdata*, (Bandung: Sumur, 1992), halaman 56-62

rusak, atau hilang karena sebab kahar (force majeure).

Permasalahan dalam pengiriman paket barang domestik seperti inilah yang kemudian menyebabkan sengketa dengan konsumen sehingga menempatkan PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai pihak yang dianggap wanprestasi, yakni:

- a. Tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b. Terlambat dalam memenuhi prestasi;
- c. Berprestasi tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pos Yogyakarta dengan anggapan adanya wanprestasi yang dilakukan PT. Pos Indonesia (Persero) maka kemudian muncul tuntutan pemutusan perjanjian dan ganti rugi oleh konsumen. Namun demikian untuk adanya tuntutan ganti rugi senyatanya harus ada pembuktian terlebih dahulu untuk mengetahui siapa pihak yang bersalah dan harus bertanggungjawab.

Berdasarkan Pasal 19 huruf (e) UU No. 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa tuntutan ganti rugi tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Oleh karena itu melalui ketentuan inilah telah menggiring kita bahwa senyatanya pelaku usaha dapat tidak dipersalahkan sepanjang terlebih dahulu membuktikannya.

Prinsip yang demikian disebut sebagai prinsip praduga selalu bertanggung jawab (presumption of liability) sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.<sup>13</sup> Prinsip tanggung jawab ini menggunakan sistem beban pembuktian terbalik karena beban pembuktian ada pada si tergugat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pos Yogyakarta, diketahui bahwa munculnya permasalahan pengiriman paket barang disebabkan sendiri karena ulah konsumen yang kilaf atau keliru dalam dokumen pengiriman, melakukan pemaksaan dalam pengiriman, maupun penipuan terkait isi barang. Dengan demikian senyatanya kesepakatan dalam pengiriman paket barang domestik sangat dimungkinkan tidak tercapai dengan kehendak murni.

Keadaan yang demikian disebut sebagai cacat kehendak. Sementara berdasarkan Pasal 1321 KUH Perdata menyatakan bahwa tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan. Lebih lanjut menurut peneliti, adanya cacat kehendak yang dilakukan konsumen dalam mengadakan perjanjian pengiriman paket barang domestik ini karena sangat dipengaruhi oleh kecakapan. Sementara kecakapan seseorang sendiri kemudian

---

<sup>13</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), halaman 94

mempengaruhi keseimbangan hubungan hukum para pihak dalam perjanjian pengiriman paket barang domestik. Menurut Sutan Remy Sjahdeni dalam Leli Joko Suryono menyatakan bahwa asas keseimbangan berkontrak akan terwujud bila para pihak mempunyai bargaining position yang seimbang. Jika salah satu pihak lemah maka pihak yang memiliki bargaining position lebih kuat dapat memaksakan kehendaknya untuk menekan pihak lain, demi keuntungan dirinya sendiri.<sup>14</sup>

#### 4. Upaya Penyelesaian Sengketa

Pada dasarnya sebagaimana diatur Pasal 45 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dalam menyelesaikan masalah pengiriman paket barang biasanya dilakukan terlebih dahulu dan telah selesai secara musyawarah dan tidak sampai masuk di pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara musyawarah ini lebih efektif 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

sebagaimana senada yang diatur Pasal 47 UU No. 8 Tahun 1999.

Secara yuridis, jika kesalahan ada pada PT. Pos Indonesia (Persero) maka sesuai Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi. Sementara untuk besarnya uang ganti rugi telah diatur dalam Pasal 8 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.65/DIRUT/0812. Bentuk ganti rugi yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) ini merupakan bentuk keadilan rektifikatoris dengan harapan akan membangun kembali kesetaraan, memperbaiki kerugian dan memulihkan keuntungan.

Namun demikian jika kemudian PT. Pos Indonesia dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut terletak pada konsumen, yakni terbukti konsumen melakukan kekhilafan, pemaksaan maupun penipuan membawa konsekuensi penyelesaian yang adil sebagai berikut:

- a. Perjanjian pengiriman paket barang domestik tidak sah dan dibatalkannya perjanjian;
- b. Konsumen tidak dapat menuntut adanya ganti rugi;
- c. Apabila terdapat biaya pengiriman yang telah dikeluarkan konsumen tidak dapat dikembalikan;
- d. Adanya hak rehabilitasi nama baik pelaku usaha;
- e. Adanya pembinaan kepada pengirim atau penerima yang sering melakukan

---

<sup>14</sup>Leli Joko Suryono, *Asas Keadilan Pada Kontrak Di Bidang Hubungan Industrial*, (Yogyakarta: Larasindo Grafika, 2011), halaman 51

pengiriman/menerima paket barang yang dilarang atau dangerous goods.

## B. Perlindungan Hukum PT. Pos Indonesia (Persero) Atas Tindakan Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik

### 1. Pengaturan Perlindungan Hukum Pelaku Usaha

Pada dasarnya hubungan hukum yang muncul merupakan akibat adanya tindakan-tindakan hukum dari subyek hukum itu sendiri. Tindakan hukum ini merupakan awal lahirnya hubungan hukum (*rechtbetrekking*), yakni interaksi antar subyek hukum yang memiliki relevansi hukum atau mempunyai akibat-akibat hukum. Selanjutnya agar hubungan hukum antar subyek hukum itu berjalan secara harmonis, seimbang dan adil maka hukum tampil sebagai aturan main dengan mengatur hubungan hukum tersebut.

Pelanggaran hukum terjadi ketika subyek hukum tertentu tidak menjalankan kewajiban yang seharusnya dijalankan atau karena melanggar hak-hak subyek hukum lain sebagaimana yang telah terlihat dari perjanjian pengiriman paket barang domestik dan proses pengiriman paket barang. Oleh karena itu subyek hukum yang dilanggar hak-haknya harus mendapat perlindungan hukum.<sup>15</sup>

Keterikatan dalam perjanjian pengiriman paket barang domestik yang mensyaratkan minimal ada 2 (dua) pihak ini telah menunjukkan pada betapa pentingnya peran para pihak. Hubungan-hubungan hukum keduanya ini kemudian harus dilindungi dari situasi tidak seimbang dengan hukum. Sementara instrumen yang digunakan untuk memberikan perlindungan kepada pelaku usaha didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan, yakni UU No. 8 Tahun 1999 dan UU No. 38 Tahun 2009.

Perlindungan hukum yang diterima pelaku usaha merupakan timbal balik dari pelaksanaan kewajibannya. Selain itu perlindungan hukum yang diterima ini senyatanya ditekankan karena pelaku usaha telah menunjukkan itikad baiknya terlebih dahulu dalam kegiatan usaha.

Ketentuan perlindungan hukum yang diterima pelaku usaha, lebih lanjut dapat ditelaah sebagaimana mengutip pernyataan dari Philipus M. Hadjon dalam Ridwan HR yang menyatakan bahwa terdapat 2 (dua) perlindungan hukum yakni<sup>16</sup>: Pertama, terdapat perlindungan hukum preventif, yang bertujuan untuk mencegah sengketa. Kedua, terdapat juga perlindungan hukum represif, yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pos Yogyakarta diketahui bahwa

---

<sup>15</sup>Ridwan HR., *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UII Press, 2003), halaman 209-210

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, halaman 219

perlindungan hukum yang selama ini diterima oleh PT Pos Indonesia (Persero) lebih mengarahkan pada perlindungan hukum yang represif. Kecenderungan perlindungan hukum yang represif ini karena sengketa dengan konsumen telah membawa pengaruh buruk bagi citra perusahaan sehingga harus segera diselesaikan dengan baik. Sementara ketentuan upaya perlindungan hukum yang represif dapat dilihat pada Pasal 45 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999. Selain itu dapat juga dilihat pada Pasal 13 ayat (1) Perjanjian Kerjasama dengan coporate.

Pada sisi lain, terdapat juga perlindungan hukum secara preventif untuk mencegah sengketa. Upaya pencegahan terlihat dengan adanya pengaturan hak maupun kewajiban bagi konsumen maupun pelaku usaha sebagaimana dinyatakan Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999. Selain itu sebagaimana juga diatur Pasal 26 sampai dengan Pasal 32 UU No. 38 Tahun 2009. Namun demikian menurut peneliti ketentuan upaya perlindungan hukum yang preventif ini hanyalah sebuah kata-kata saja yang oleh konsumen terus dilanggar dengan kesadarannya.

## 2. Perlindungan Hukum Yang Adil Sebagai Upaya Menyeimbangkan Hubungan Hukum Para Pihak

Pada dasarnya adanya piranti hukum tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi sebaliknya dapat

mendorong iklim berusaha yang sehat dan mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan. Menurut peneliti, pelaku usaha khususnya dalam menyelenggarakan pengiriman paket barang telah memperhatikan prinsip<sup>17</sup>:

- a. Prinsip the due care theory, yakni pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produk baik barang atau jasa yang dimiliki;
- b. Prinsip the privity of contract, yakni pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen, namun hal tersebut harus dilakukan ketika sudah terjalin suatu hubungan kontraktual.

Harapan kedua prinsip ini mengarah pada prinsip let the buyer beware (caveat emptor), yakni prinsip dasar yang berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen merupakan dua pihak yang sangat seimbang, sehingga tidak perlu adanya proteksi apapun lagi yang diberikan kepada konsumen.<sup>18</sup> Namun demikian dalam implementasinya kemudian masih sulit dilaksanakan karena rendahnya kesadaran konsumen.

Kehadiran UU No. 8 Tahun 1999 yang memuat prinsip-prinsip perlindungan hukum dapat dijadikan suatu refleksi bagi pelaku usaha maupun konsumen. Korelasinya kemudian,

<sup>17</sup>Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, (Jakarta: Grasindo, 2000), halaman 51-52

<sup>18</sup> Ibid., halaman 50

perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atas tindakan konsumen yang beritikad tidak baik menurut peneliti dapat merujuk pada asas-asas hukum yang ada. Asas hukum ditemukan dalam hukum positif sebagaimana dinyatakan Pasal 2 UU No. 8 Tahun 1999, yakni asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, dan asas kepastian hukum.

Sementara dengan asas-asas hukum inilah yang kemudian dapat melihat konstruksi tingkat hubungan ketergantungan dan kepentingan sangat tinggi antara pelaku usaha dengan konsumen yang perlu dilindungi oleh hukum. Perlindungan hukum baik yang diterima konsumen maupun pelaku usaha akan mengerucut pada tujuan agar tercapainya kepastian hukum dengan maksud agar baik pelaku usaha maupun konsumen akan menaati hukum dan memperoleh keadilan.

Keadilan menjadi titik terpenting dalam perlindungan hukum untuk mendapatkan kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha. Keadilan yang selama ini melekat ialah keadilan rektifikatoris (korektif/remedial), yakni jika suatu perjanjian dilanggar atau kesalahan dilakukan maka akan berupaya memberi kompensasi yang memadai bagi pihak yang dirugikan. Namun jika telah terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak

diakibatkan oleh jasa yang diperdagangkan dan justru dilakukan oleh konsumen sendiri maka keadilan terhadap pemenuhan hak PT. Pos Indonesia (Persero) sebagaimana dinyatakan Pasal 6 huruf (d) UU No. 8 Tahun 1999 justru yang tidak terpenuhi.

Menurut peneliti lebih lanjut, dalam menelaah keadilan dapat juga di arahkan pada keadilan distributif atau dapat disebut sebagai keadilan proposional. Hubungan perjanjian para pihak tentunya harus dilandasi dengan pemikiran proposional yang terkandung dalam keadilan distributif sendiri. Keadilan dalam perjanjian lebih termanifestasi apabila pertukaran kepentingan para pihak terdistribusi sesuai dengan hak dan kewajibannya secara proposional.<sup>19</sup>

Penekanan keadilan distributif yang mengacu pada keadilan terhadap pertukaran kepentingan para pihak sesuai dengan hak dan kewajibannya secara proposional inilah yang kemudian akan dapat menata kembali terhadap kepentingan perlindungan hukum baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Kepentingan para pihak kemudian akan bersamaan dijamin oleh hukum untuk mencapai keadaan seimbang. Penekanan terhadap upaya untuk mencapai keadaan seimbang selanjutnya akan masuk kedalam fase-fase perjanjian pengiriman paket barang domestik itu sendiri. Sementara itu

---

<sup>19</sup> Agus Yudha Hernoko, Op.Cit., halaman 50

dengan adanya keadilan akan memunculkan juga adanya standar moral yang mencerminkan itikad baik honesty, candor, dan loyalty et cetera pada pengiriman paket barang domestik.

Implementasi yang kemudian diharapkan jika terdapat keadilan dalam perlindungan hukum, bagi pelaku usaha sendiri akan lebih menumbuhkan kesadaran sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Sementara itu bagi konsumen dengan adanya keadilan untuk melindungi haknya sehingga akan dapat meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen; mengangkat harkat dan martabat konsumen. Selain itu dapat meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut haknya sebagai konsumen.

## Simpulan dan Saran

### Simpulan

1. Perjanjian pengiriman paket barang domestik telah diciderai sendiri dengan itikad tidak baik yang dilakukan oleh konsumen sehingga menyebabkan paket barang menjadi tidak lolos kirim, terlambat, rusak bahkan hilang. Penyimpangan yang dilakukan konsumen ini justru menempatkan PT. Pos Indonesia (Persero) pada pihak lemah untuk dipersalahkan karena dianggap telah melakukan wanprestasi. Sementara dengan pembuktian bahwa kesalahan ada pada konsumen telah membawa

konsekuensi perjanjian menjadi tidak sah sesuai Pasal 1321 KUH Perdata dan dapat dibatalkan. Selain itu PT. Pos Indonesia (Persero) juga tidak dapat dituntut dari segala kerugian yang diderita konsumen.

2. Hubungan hukum pelaku usaha dengan konsumen harus dilindungi dari situasi tidak seimbang oleh hukum. Secara yuridis, ketentuan UU No. 8 Tahun 1999, UU No. 38 Tahun 2009 maupun Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.65/DIRUT/0812 hanya menunjukkan kontekstual perlindungan hukum PT. Pos Indonesia (Persero) secara represif. Namun pengaturan yang demikian seringkali tidak membuat adil. Oleh karena itu diperlukan penataan kembali terhadap upaya perlindungan hukum dengan merujuk asas-asas hukum sebagaimana diatur Pasal 2 UU No. 8 Tahun 1999 dengan harapan lebih terwujud upaya perlindungan hukum secara preventif yang efektif sehingga dapat mewujudkan keadilan dan kepastian hukum bagi pelaku usaha maupun konsumen.

### Saran

#### 1) Bagi Konsumen

Diperlukan kesadaran moral, khususnya untuk dapat beritikad baik dalam pengiriman paket barang domestik. Selain itu diperlukan upaya pembinaan dan pendidikan konsumen guna melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif.

2) Bagi PT. Pos Indonesia (Persero)

Diperlukan pendekatan-pendekatan etik dan komunikasi hukum sehingga dapat menginformasikan layanan pos yang mudah dipahami oleh konsumen .

3) Bagi Pemerintah

Masih diperlukan penataan kembali terhadap perangkat perundang-undangan yang ada, dengan tujuan agar dapat lebih melindungi kepentingan baik pihak pelaku usaha maupun konsumen.

Daftar Pustaka

Buku

Badriyah, Siti Malikhatun, 2011, Pemuliaan (Breeding) Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Perjanjian Pembiayaan Dengan Obyek Barang Modal Yang Berkembang Di Masyarakat (Studi Tentang Perjanjian Leasing di Indonesia), Disertasi, Semarang: PDIH Undip.

Busro, Achmad, 2013, Hukum Perikatan Berdasarkan Buku III KUH Perdata, Yogyakarta: Pohon Cahaya.

Hartono, Sri Redjeki, 2007, Hukum Ekonomi Indonesia, Malang: Bayumedia Publishing.

Hernoko, Agus Yudha Hernoko, 2010, Hukum Perjanjian: Asas Proposionalitas dalam Kontrak Komersil, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

H.S, Salim, 2011, Hukum Kontrak: Teori & Teknik Penyusunan Kontrak, Jakarta: Sinar Grafika.

H.R., Ridwan, 2003, Hukum Administrasi Negara, Yogyakarta: UII Press.

Khairandy, Ridwan, 2014, Hukum Kontrak Indonesia Dalam Prespektif Perbandingan (Bagian Pertama), Yogyakarta: FH UII Press

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika.

Muljadi, Kartini dan Gunawan Widjaja, 2004, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Prodjodikoro, Wirjono, 1992, Asas-Asas Hukum Perdata, Bandung: Sumur.

PT. Pos Indonesia (Persero), 2014, Laporan Tahunan 2014: Membangun Kepercayaan dan Integritas, Bandung: PT. Pos Indonesia (Persero).

Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: Grasindo.

Soemitro, Ronny Hanitijo, 1990, Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Suryono, Leli Joko, 2011, Asas Keadilan Pada Kontrak Di Bidang Hubungan Industrial, Yogyakarta: Larasindo Grafika.

Peraturan Perundang-Undangan  
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen.

Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS.