

## **Pelaksanaan Asuransi Paket Pos Kilat Khusus Pada PT. Pos Indonesia (Persero) (Studi Kasus di Kota Kupang)**

**Alfredo Immanuel Laelang, Budi Santoso**  
Program Studi Magister Kenotariatan  
Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
edolaelang8@gmail.com

### ***Abstract***

*Security against users of mail and postal parcel services (documents and goods) can be realized when there is a risk of loss that cannot be ascertained and there is certainty of reimbursement of compensation for compensation. This article discusses issues regarding the procedure for claiming for losses in package delivery, the implementation of special express mail package insurance and what factors make special express packages experience many problems. This type of research is empirical juridical. Primary data obtained by interviews and secondary data consisting of primary, secondary, and tertiary legal materials. This research was conducted at PT. Pos Indonesia (Persero) Kupang Branch in Kupang. The results of this study show that the implementation of special express mail package delivery insurance has been provided in the form of a standard form for complaints and filing claims for letter compensation or packages. The factors that hinder the package from experiencing delays, damage, and loss are divided into 2 factors, namely internal and external factors. Internal factors are mistakes made by the company, external factors are errors that occur due to the fault of consumers or other parties.*

***Keywords: insurance; special express package***

### **Abstrak**

Keamanan terhadap pengguna jasa pengiriman surat dan paket pos (dokumen dan barang) dapat terwujud ketika terhadap risiko kerugian yang tidak dapat dipastikan terjadinya dan ada kepastian penggantian pembiayaan ganti rugi. artikel ini membahas persoalan mengenai prosedur klaim atas kerugian dalam pengiriman paket, pelaksanaan asuransi paket pos kilat khusus dan faktor apa saja yang membuat paket kilat khusus mengalami banyak kendala. Jenis penelitian ini adalah yuridis empiris. Data primer diperoleh dengan wawancara dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang di Kupang. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa pelaksanaan asuransi pengiriman paket pos kilat khusus sudah disediakan dalam bentuk formulir baku untuk pengaduan dan pengajuan tuntutan ganti rugi surat atau paket. Hal ini tentunya lebih memudahkan proses pelayanan pelaksanaan asuransi terhadap pengiriman yang mengalami kendala tertentu. Adapun faktor-faktor yang menghambat paket tersebut mengalami keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan dibagi menjadi 2 faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan, Faktor eksternal merupakan kesalahan yang terjadi karena kesalahan konsumen atau pihak lainnya.

**Kata kunci: perjanjian; asuransi; paket pos kilat khusus**

### **A. PENDAHULUAN**

Di jaman dewasa ini pertumbuhan kepentingan masyarakat semakin meningkat. Dengan adanya perkembangan tersebut di Indonesia yang ditandai dengan meningkatnya arus globalisasi di

segala sektor, membawa dampak yang besar untuk pertumbuhan perekonomian Indonesia. Selain itu dengan tumbuhnya teknologi komunikasi serta informasi yang ditunjukkan pada kelancaran komunikasi serta informasi dan jaringan khususnya luar negeri diperlukan adanya kecepatan dan akurasi pelayanan. Pertumbuhan semacam ini diikuti dengan urbanisasi warga, kemudian uang dan perdagangan barang serta jasa sehingga menyebabkan arus barang dan jasa yang ditawarkan semakin meningkat baik dalam negeri ataupun luar negeri. Dalam perkembangannya, kepentingan pengiriman barang dan jasa menjadi sangat dibutuhkan sehingga mengakibatkan banyak industri yang bertumbuh menjadi sebagai penyedia jasa angkutan. Dalam dunia perdagangan, pengangkutan menjadi satunya hal yang sangat penting karena tanpa adanya pengangkutan sektor industri tidak mampu berjalan dengan baik. Intinya barang-barang dibuat oleh produsen dapat disampaikan ke tangan pengusaha secara cepat dengan bantuan jasa pengangkutan. Indonesia telah mempunyai industri pengangkutan, baik yang dikelola oleh swasta maupun pemerintah dengan berpedoman pada peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Adanya sektor industri dari pihak swasta yang bergerak di bidang pengangkutan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memindahkan barang dan manusia dari suatu tempat ke tempat secara cepat dan aman. Terdapatnya industri pengangkutan yang beroperasi di bawah pengawasan dan aturan dari pemerintah dapat memberikan keuntungan baik untuk pemerintah dan masyarakat yang membutuhkan jasa pengangkutan tersebut. Ada sektor pengangkutan/transpostasi yang dikuasai oleh pemerintah antara lain PT. Pos Indonesia, PT. Kereta Api Indonesia, PT. Garuda Indonesia, PT. PELNI serta lain sejenisnya. PT. Pos Indonesia menjadi sektor transportasi di bidang pengiriman barang yang diperuntukkan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa pengiriman barang baik antar kota propinsi bahkan luar negeri. Dalam menjalankan sektor transportasi selalu berpegang teguh pada Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Pos merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan biasa disebut dengan istilah PT. Pos Indonesia. PT. Pos Indonesia merupakan perusahaan transportasi milik pemerintah yang melayani jasa pengiriman baik teks elektronik, layanan paket, layanan pengadaan, layanan bisnis moneter, serta layanan keagenan Pos untuk keperluan biasa. Penyelenggaraan Pos adalah penjelmaan dari tugas pengangkutan itu sendiri, yaitu memindahkan benda-benda dan peralatan ataupun orang dari sesuatu tempat ke tempat yang lain dengan maksud untuk meninggikan kualitas serta nilai (Purwosutripto, 2003). Dengan kata lain, keberadaan Pos dimaksudkan untuk mendukung

pembangunan dengan memperkuat pelayanan sebaik mungkin sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat. Jadi, keberadaan Pos sebagai perusahaan pengangkutan memiliki peran yang sangat penting dan berguna terutama di sektor perdagangan melalui pengiriman barang-barang. PT. Pos Indonesia (Persero) selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanannya dengan menambah berbagai macam jasa pelayanan mulai pengiriman barang, jasa pembayaran dan lain-lain. Dalam menyelenggarakan pelayanan, PT. Pos Indonesia (Persero) mengirimkan paket dari masyarakat sesuai dengan alamat tujuan yang tercantum dalam paket yang akan dikirimkan. Dalam mendukung pelayanan PT. Pos Indonesia didukung oleh armada baik laut darat dan udara.

Terdapat banyak bentuk layanan pengiriman paket Pos yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) salah satunya layanan teks serta Paket Pos nusantara (standar dalam negeri) mencakup Pos Express, Pos ekspres spesial, Paket Pos umum. PT. Pos Indonesia (Persero) dalam memproses pengiriman yang berupa teks serta Paket Pos Nusantara selalu berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna jasanya. Meskipun sudah berupaya dengan semaksimal mungkin untuk dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasanya tetap saja ada kejadian yang terjadi yang merugikan pengguna jasa, antara lain terjadinya keterlambatan dalam pengiriman, sehingga melebihi dari perjanjian yang ditentukan atau rusaknya barang yang dipaketkan bahkan tidak sampainya paket yang dikirimkan oleh pengguna jasa. Permasalahan yang terjadi yang tidak diinginkan tersebut disebabkan oleh karyawan PT. Pos sendiri atau bias jadi disebabkan oleh faktor alam. Apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pengguna jasa pos tersebut maka berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang apabila disebutkan bahwa pemakai layanan Pos mempunyai hak memperoleh ganti rugi atas kehilangan barang yang dipaketkan, kerusakan isi paket, keterlambatan dalam penyampaian paket serta ketidaksesuaian barang yang dikirimkan yang diterima oleh penerima paket. Apabila terjadi hal-hal tersebut maka PT. Pos Indonesia (Persero) diwajibkan untuk memberikan ganti rugi kepada pengguna jasa atas ketidaksesuaian perjanjian dalam pengiriman paket tersebut.

Untuk menghindari resiko atas kemungkinan terjadinya ketidaksesuaian pengiriman paket sesuai dengan yang diperjanjikan maka dibutuhkan adanya jaminan ganti rugi atau asuransi (Muhamad, 2006). Asuransi adalah salah satu wujud cara untuk menghindari resiko jika kerugian-kerugian yang disebabkan oleh kelalaian pegawai dari PT. Kos Indonesia. Dengan adanya asuransi diharapkan ketika ada hal-hal yang merugikan pelanggan maka akan segera dicarikan solusi terbaiknya.

Pemberian asuransi pengiriman teks dan paket Pos itu adalah wujud dari upaya PT. Pos

Indonesia (Persero) dalam upaya meningkatkan pelayanan dan menanggulangi klaim kerugian yang terjadi baik disebabkan karena kelalaian petugasnya maupun disebabkan karena faktor alam.

Mengenai teori yang digunakan dalam artikel ini adalah dengan menggunakan 2 (dua) teori antara lain:

1. Teori Kepastian Hukum.

Kepastian hukum berkaitan erat dengan keteraturan masyarakat. Menurut Gustav Radburch, unsur kepastian hukum harus dijaga demi keteraturan/ketertiban suatu Negara. Menurut Rasjidi, kepastian hukum mengakibatkan hukum positif harus berbentuk tertulis. Pengaruh ajaran legisme sangat berperan dalam norma hukum. Penyimpangan yang ditentukan oleh bagi orang Indonesia dan mereka yang dipersamakan dengan orang-orang Indonesia, maka kebiasaan bukanlah hukum jika Undang-Undang menentukannya (Mangesti & Tanya, 2014).

2. Teori Perlindungan Hukum.

Perlindungan hukum sangat dibutuhkan masyarakat untuk menjaga dan melindungi hak-haknya. Namun yang perlu diperhatikan masyarakat itu sendiri selalu berkembang sehingga mengakibatkan kepentingan masyarakat juga ikut berkembang, oleh sebab itu hukum selalu mengikuti perkembangan kepentingan manusia (Badriyah, 2010).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Asuransi Paket Pos kilat khusus pada pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang?
2. Apa faktor-faktor yang membuat paket kilat khusus kendala saat proses pengiriman paket?

Sebelumnya telah ada beberapa artikel yang juga membahas mengenai pelaksanaan Asuransi serta perlindungan hukum bagi konsumen, yaitu artikel pertama yang disusun oleh Weny Ridiyan yang berjudul Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Penerbangan atas Keterlambatan Angkutan Penerbangan Artikel tersebut membahas mengenai perlindungan hukum bagi pengguna jasa atas keterlambatan angkutan penerbangan sesuai pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan upaya yang diberikan maskapai kepada pengguna jasa penerbangan atas kerugian (Ridiyan, Alw, & Doramia, 2020). Kemudian artikel yang ditulis oleh Yudikindra dan Badriyah yang berjudul Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Paket Barang Domestik Atas Tindakan Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik (Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta) Artikel ini membahas mengenai Penyelenggaraan Pengiriman Paket Barang Domestik PT. Pos Indonesia (Persero) dan Perlindungan Hukumnya atas tindakan konsumen yang beritikad tidak baik

(Yudikindra & Badriyah, 2016). Ketiga, artikel yang ditulis oleh Amanysiwiokta Erlangga, Achmad Busro, dan Irawati yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Bongkar Muat Barang Pada Perusahaan Bongkar Muat Barang Di Kota Jambi . artikel ini membahas persoalan mengenai tanggung jawab Perusahaan Bongkar Muat (PBM) jika terjadi kerugian yang dialami konsumen dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan bongkar muat (Erlangga, Busro, & Irawati, 2021).

Perbedaan artikel terdahulu dengan artikel ini adalah pada artikel ini membahas mengenai pelaksanaan Asuransi Paket Pos kilat khusus pada pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang dan faktor-faktor yang membuat paket kilat khusus kendala saat proses pengiriman paket.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah salah satu cara untuk mempelajari suatu penelitian sehingga dengan metode tersebutlah diharapkan dapat ditemukan jawaban–jawaban atas permasalahan dan tujuan penelitian. Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan *Yuridis Empiris*, yaitu penulis akan langsung terjun ke lapangan , mengunjungi para konsumen dan Kantor PT. Pos Indonesia (Persero) di Kota Kupang untuk melihat dan mengumpulkan data yang objektif baik dengan wawancara maupun mengamati secara langsung.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pelaksanaan Asuransi Paket Pos Kilat Khusus Pada Pengiriman Paket Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang**

#### **a. Tinjauan Asuransi Paket Pos Kilat Khusus Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang**

Pada umumnya PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Kupang menawarkan berbagai layanan jasa pengiriman barang dalam negeri dan luar negeri seperti:

##### **1) Pos domestic**

- a) Pos express
- b) Pos kilat khusus
- c) Paket pos jumbo
- d) Paket pos biasa

##### **2) Pos internasional**

- a) Express mail service (EMS)

- b) Paket cepat international.
- c) Pos ekspor
- d) Paket pos biasa international

Pada layanan jasa di atas pos kilat khusus merupakan salah satu layanan jasa pengiriman dalam negeri yang sangat digemari oleh konsumen. Dalam pelayanan pos kilat khusus juga sering ditemukan terjadinya keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan pada barang kiriman sehingga banyak konsumen yang sering mengklaim ganti rugi terhadap PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Kupang untuk menghindari kerugian yang ditimbulkan. Semua klaim terhadap semua layanan kiriman semuanya langsung ditangani oleh PT. Pos Indonesia (Persero) pusat yang bekerja sama dengan PT. Jasindo Pusat tanpa melalui PT. Jasindo Cabang Kupang. (Saidah, 2019). Jadi PT. Pos Indonesia Cabang Kupang menjadi penyambung tangan dari PT. Pos Indonesia pusat dalam melaksanakan klaim ganti rugi kiriman.

b. Pelaksanaan Asuransi Paket Pos Kilat Khusus.

Menurut Siti Saedah (2019) selaku manager PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang berdasarkan Pasal 1 Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor KD.65/Dirut/0812 Perihal Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, prosedur mengajukan klaim ganti rugi kiriman paket pos di kantor pos adalah sebagai berikut:

- 1) Pengirim atau penerima yang diberi kuasa oleh pengirim harus mengisi Formulir Pengaduan (formulir bisa diminta di kantor pos setempat). Laporan atas keterlambatan dan kerusakan paket pos dilakukan maksimal 2 (dua) hari setelah kiriman diterima oleh konsumen. Klaim ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan paket pos paling lambat 7 (tujuh) hari setelah aduan diterima.
- 2) Formulir harus diisi sesuai dengan segala petunjuk yang ada pada dalam formulir tersebut disertai lampiran fotocopy identitas diri pelapor (SIM/KTP/Paspor).
- 3) Mengisi dengan lengkap formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi (formulir bisa diminta di kantor pos setempat). Formulir Pengajuan Ganti Rugi dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal pengaduan dilakukan.
- 4) Formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi harus dilengkapi dengan lampiran fotokopi identitas diri pengadu, resi kiriman, nota/faktur pembelian/kuitansi atau bukti pembayaran lain yang berkaitan dengan pengiriman paket pos.
- 5) Selanjutnya pengajuan ganti rugi akan diproses lebih lanjut oleh kantor pos.

6) Pembayaran ganti rugi akan dibayarkan oleh kantor pos paling lambat 14 (empat belas hari) setelah tanggal diajukannya Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi. Untuk lebih jelas dan lengkap, contoh formulir pengaduan dan formulir pengajuan tuntutan ganti rugi surat/paket dilampirkan pada lampiran.

Ganti Rugi Kiriman Paket pos tidak dapat dibayarkan apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pengirim melepaskan haknya kepada penerima berdasarkan Surat Kuasa Pengalihan Hak.
- 2) Pengajuan melebihi batas waktu yang telah ditetapkan.
- 3) Isi paket pos tidak sesuai dengan yang dicantumkan pada resi.
- 4) Paket pos berisi barang yang tidak diperbolehkan pengirimannya melewati Kantor Pos.
- 5) Kiriman paket pos dibuka atau diperiksa oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- 6) Karena adanya *sebab kahar*.

Besaran ganti rugi.

Besaran Nilai Jaminan Ganti Rugi:

- 1) Barang yang baru dibeli sebesar harga beli berdasarkan kwitansi pembelian dengan maksimal Rp. 5.000.000,- per kiriman.
- 2) Barang Bekas, barang antik, akta otentik, dan barang pribadi lainnya maksimal Rp. 3.000.000,-

Besaran Bea Jaminan Ganti Rugi:

- 1) Jaminan Ganti Rugi Standar tidak dipungut biaya (sudah *include* dengan tarif pengiriman).
- 2) Jaminan Ganti Rugi berdasarkan Nilai Jaminan Ganti Rugi sebesar 0,24% (nol koma dua puluh empat persen) X Jaminan Ganti Rugi dengan ketentuan bea minimal Rp. 300,- (Tiga ratus rupiah).
- 3) Bea jaminan Ganti Rugi dibulatkan ke atas dalam kelipatan Rp. 100.-

Surat dan paket yang dijamin oleh perusahaan harus sesuai dengan ketentuan sebagaimana telah dijelaskan dalam Pasal 3 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.65/DIRUT/0812 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri yakni sebagai berikut:

- 1) Isi barang kiriman harus sama dengan ketentuan perusahaan dan peraturan perundang-undangan.

2) Membayar biaya kirim dan/atau bea jaminan ganti rugi.

Berkaitan dengan kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang milik pengguna jasa PT. Pos Indonesia maka disini PT. Pos Indonesia dapat bertanggungjawab dengan jaminan ganti rugi atas hilang atau rusaknya barang yang dikirimkan melalui PT.Po Indonesia apabila pengguna jasa pos dapat membuktikan bahwa kerugian disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya dan telah dilakukan pengecekan terlebih dahulu.

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 4 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.65/DIRUT/0812 Tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri mengenai Hak Atas Tuntutan Ganti Rugi ialah:

(1) Klaim ganti rugi merupakan hak pengirim atau penerima atas dasar kuasa pengirim.

Ganti rugi hanya dapat diajukan terhadap surat dan paket sebagai berikut:

- a. Terlambat
- b. Rusak
- c. Hilang

(2) Pengajuan harus diajukan sebagai berikut:

- a. Terlambat, paling lambat 2 (dua) hari sejak tanggal surat dan paket diterima.
- b. Rusak, paling lambat 2 (dua) hari sejak tanggal surat dan paket diterima.
- c. Hilang, 7 (tujuh) hari sejak surat penetapan hilang diterima pengguna layanan pos

(3) Tuntutan ganti rugi dapat diajukan pengguna layanan pos atau kuasanya paling lambat 7 (tujuh) hari sejak tanggal pengajuan pengaduan.

(4) Pembayaran ganti rugi dibayarkan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak tuntutan ganti rugi diterima.

Dari keterangan yang diuraikan di atas maka ketentuan dalam Pasal 4 Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.65/DIRUT/0812 Tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri mengenai Hak Atas Tuntutan Ganti Rugi ini telah sesuai dengan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos yang menyebutkan bahwa pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

- 1) Kehilangan kiriman.
- 2) Kerusakan isi paket.
- 3) Keterlambatan kiriman.
- 4) Ketidaksesuaian antara isi paket yang dikirim dan diterima.

Menurut Siti Saidah selaku Manajer PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang



mengatakan bahwa: Terlambat adalah waktu penyerahan surat dan paket sebagaimana ditetapkan oleh perusahaan sudah melewati batas, sedangkan kerusakan dibagi menjadi 2 yaitu (Saidah, 2019):

- 1) Rusak seluruhnya adalah tidak berfungsi bentuk atau berubah sifat yang menyebabkan hilangnya manfaat/kegunaan atau berkurangnya harga beli suatu barang akibat kesalahan perusahaan.
- 2) Rusak sebagian adalah berubahnya fungsi, sifat dan/atau bentuk sebagian isi surat dan paket, akibat terjadinya risiko yang dijamin layanan ganti rugi.  
Kehilangan juga dibagi menjadi 2 yaitu:
  - a) Hilang adalah lenyapnya surat dan paket selama dalam tanggung jawab perusahaan.
  - b) Hilang sebagian adalah hilang beberapa fungsi, baik bersifat bentuk atau berubah bentuk dan sebagian isi surat dan paket, akibat terjadinya resiko yang dijamin layanan ganti rugi.

Untuk mengajukan ganti rugi maka harus melalui prosedur sebagai berikut:

- 1) Pengirim atau penerima yang diberi kuasa oleh pengirim harus mengisi Formulir Pengaduan (formulir bisa diminta di kantor pos setempat). Pengaduan atas keterlambatan dan kerusakan paket pos dilakukan maksimal 2 (hari) setelah kiriman diterima. Klaim ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan Paket pos paling lambat 7 (tujuh hari) setelah pengaduan diterima.
- 2) Formulir harus diisi dengan lengkap sesuai dengan petunjuk yang ada pada formulir dengan disertai lampiran *foto copy* identitas diri pelapor (SIM/KTP/Paspor).
- 3) Mengisi dengan lengkap Formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi (formulir bisa diminta di Kantor Pos setempat). Formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal pengaduan dilakukan.
- 4) Formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi harus dilengkapi dengan lampiran *foto copy* identitas diri pengadu, resi kiriman, faktur/nota pembelian/kuitansi atau bukti pembayaran lain yang berkaitan dengan kiriman paket pos.
- 5) Selanjutnya pengajuan ganti rugi akan diproses lebih lanjut Pembayaran Ganti Rugi akan dibayarkan oleh Kantor Pos paling lambat 14 oleh Kantor Pos.
- 6) Terhitung 14 (empat belas) hari setelah tanggal diajukannya Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi.

Ganti Rugi Kiriman Paket pos tidak dapat dibayarkan jika terjadi hal-hal sebagai

berikut:

- 1) Pengirim melepaskan haknya kepada penerima berdasarkan Surat Kuasa Pengalihan Hak.
- 2) Pengajuan melebihi batas waktu yang telah ditetapkan.
- 3) Isi paket pos tidak sesuai dengan yang tertera pada resi.
- 4) Paket pos berisi barang-barang yang dilarang pengirimannya lewat Kantor Pos.
- 5) Kiriman paket pos dibuka atau diperiksa oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Keterlambatan

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kayuran barang kiriman yang berupa parfum mengalami keterlambatan karena barang kiriman tersebut tidak dengan pesawat melainkan dengan kapal sehingga proses pengiriman yang dilakukan lebih dari 3(tiga) hari. Konsumen yang tidak puas dengan pelayanan PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Kupang mengklaim prosedur saat mengklaim ganti rugi paketnya yang mengalami keterlambatan konsumen mengatakan bahwa barangnya tersebut berupa parfum seharga Rp. 250.000,- (dua ratus lima puluh ribu rupiah) dan dari pihak perusahaan member ganti rugi sebesar Rp. 75.000,- (Tujuh puluh ribu rupiah). Konsumen juga menjelaskan untuk melakukan klaim ganti yang pertama mengisi formulir pengaduan, kedua mengisi formulir tuntutan ganti rugi dan setelah itu kantor pos akan mengurus proses ganti rugi paling lambat 14 (empat belas hari) (Kayuran, 2019).

Menurut Yunita Anggrainy barang kirimannya berupa jaket seharga Rp. 350.000,- (tiga ratus lima puluh ribu rupiah) dan perusahaan mengganti rugi sebesar Rp. 85.000,- (delapan puluh lima ribu rupiah). Konsumen juga menjelaskan alasan paketnya mengalami keterlambatan karena pesawat yang memuat barang tersebut mengalami penundaan penerbangan karena cuaca ekstrim. Prosedur saat mengklaim paketnya yang mengalami keterlambatan ialah pertama mengisi formulir pengaduan, kedua mengisi formulir tuntutan ganti rugi dan setelah itu kantor pos akan mengurus proses ganti rugi paling lambat 14 (empat belas hari) (Anggrainy, 2019).

Menurut Niken Suryasari barang kiriman mengalami keterlambatan karena kesalahan dari petugas kargo yang mengakibatkan barang tersebut tercecer sehingga membutuhkan waktu untuk mencari barang tersebut. Konsumen memberitahukan bahwa barangnya tersebut merupakan 1 (satu) jerigen madu seharga Rp. 275.000,- (Dua ratus tujuh puluh lima ribu rupiah) dan perusahaan mengganti rugi sebesar Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah). Konsumen juga merasa kurang puas atas pelayanan tersebut, sehingga mengajukan klaim ganti rugi

keterlambatan, konsumen mengatakan bahwa saat mengajukan klaim ialah pertama mengisi formulir pengaduan, kedua mengisi formulir tuntutan ganti rugi dan setelah itu kantor pos akan mengurus proses ganti rugi paling lambat 14 (empat belas hari) (Suryasari, 2019).

d. Kerusakan

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Lorens Adrianus selaku pengguna jas Kantor Pos Indonesia Cabang Kupang mengatakan bahwa dirinya diberitahu oleh petugas kantor pos bahwa barang kirimannya yang berupa 4 (empat) jerigen madu kerusakan karena tertumpah saat pengiriman. Konsumen yang merasa dirugikan mengajukan klaim ganti rugi dan konsumen menjelaskan bahwa harga barangnya itu sesuai dengan resi kantor pos yakni Rp. 900.000,- (Sembilan ratus ribu rupiah), dan sesuai dengan aturan perusahaan maka kantor pos memberi ganti rugi sebesar Rp. 450.000,- (empat ratus ribu rupiah). Konsumen juga menjelaskan prosedur saat mengajukan klaim yaitu yang pertama, mengisi formulir pengaduan, kedua mengisi formulir tuntutan ganti rugi dan setelah itu kantor pos akan mengurus proses ganti rugi paling lambat 14 (empat belas hari) (Adrianus, 2019).

e. Kehilangan

Menurut Franky barang yang dikirimnya tidak sampai di tempat tujuan padahal barang seharusnya sudah sampai sesuai dengan kebijakan PT. Pos Indonesia yakni 3 (tiga) hari. Konsumen yang merasa barang tersebut tidak ada kejelasan melapor di kantor PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Kupang yang melakukan pengecekan pada barang tersebut dan barang tersebut mengalami kehilangan karena barangnya tercecer dan tidak dapat ditemukan oleh petugas, sehingga konsumen tersebut melakukan pengajuan klaim ganti rugi dan konsumen mengatakan bahwa barang kirimannya berupa tas seharga Rp. 350.000,- (tiga ratus lima puluh ribu rupiah) dan perusahaan mengganti seluruh harga tas tersebut. Konsumen juga menjelaskan prosedur saat mengklaim ganti rugi paketnya yang mengalami kehilangan ialah yang pertama mengisi formulir pengaduan, kedua mengisi formulir tuntutan ganti rugi dan setelah itu kantor pos akan mengurus proses ganti rugi paling lambat 14 (empat belas hari) (Franky, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara diatas hampir semua responden di atas memiliki jawaban yang sama karena para konsumen menjawab sesuai dengan kebijakan perusahaan saat mereka mengklaim ganti rugi atas paket mereka yang mengalami keterlambatan, kerusakan dan kehilangan, konsumen juga kurang puas atas pelayanan dari PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Kupang karena menurut mereka proses prosedur untuk mengajukan klaim ganti rugi

terhadap kiriman tersebut membutuhkan waktu yang sangat lama.

## **2. Faktor Yang Menghambat Paket tersebut Mengalami Keterlambatan, Kerusakan Dan Kehilangan.**

Faktor-faktor yang menghambat paket tersebut mengalami keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan dibagi menjadi 2 faktor yaitu faktor internal dan eksternal.

### **a. Faktor Internal**

Faktor ini merupakan kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan itu sendiri, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Saidah Saleh manager PT. Pos Indonesia menjelaskan bahwa faktor yang membuat paket tersebut mengalami keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan adalah kurangnya pengawasan terhadap barang kiriman. Faktor ini sangat berpengaruh langsung terhadap barang kiriman karena apabila salah sedikit barang tersebut bisa hilang, rusak, atau tidak sampai ke tempat tujuan contohnya barang tersebut pecah belah tetapi karena tidak di tempat barang pecah belah, barang tersebut menjadi pecah belah.

Bapak Lorens Adrianus mengatakan bahwa faktor yang membuat barang kiriman tersebut menjadi rusak adalah kelalaian dari petugas kargo yang tidak sengaja menjatuhkan sebuah ponsel tersebut rusak menjadi rusak.

Bapak Franky mengatakan bahwa faktor yang membuat barang tersebut hilang adalah kesalahan dari petugas yang membuat barang tersebut tercecer dan tidak dapat ditemukan oleh petugas sehingga barang tidak sampai di tempat tujuan.

Ibu Niken Suryasari mengatakan bahwa faktor yang membuat barang tersebut mengalami keterlambatan adalah karena kesalahan petugas kargo yang membuat barangnya tercecer sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mencari.

### **b. Faktor Eksternal**

Faktor ini merupakan kesalahan yang terjadi karena kesalahan konsumen atau pihak lainnya. Menurut ibu siti saedah saleh menjelaskan bahwa faktor kurangnya pengetahuan tentang barang yang di kirim. Kurangnya pengetahuan tentang barang yang dikirim oleh konsumen juga merupakan salah satu faktor yang membuat barang kiriman mengalami kerusakan. Contohnya: konsumen mengirim bawang yang tidak bisa bertahan selama 3 hari sehingga waktu barang sampai di konsumen maka bawang tersebut sudah rusak atau membusuk.

Menurut penjelasan dari Kayuran mengatakan bahwa faktor yang membuat barang tersebut mengalami keterlambatan adalah barangnya tersebut berupa parfum sehingga barang dikirim menggunakan kapal laut sehingga barang tersebut sampai terlambat (Kayuran, 2019). Yunita Anggraini mengatakan bahwa faktor yang membuat barang tersebut mengalami keterlambatan adalah faktor pesawat yang delay sehingga barang tersebut terlambat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa sebagian dari konsumen diatas beranggapan bahwa faktor yang membuat barang tersebut mengalami keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan merupakan faktor yang tidak disengaja oleh perusahaan dan juga kurangnya pengetahuan konsumen terhadap barang kirimannya (Anggraini, 2019).

Berdasarkan penelitian penulis menemukan bahwa petugas asuransi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang tidak ada karena waktu konsumen mengajukan klaim asuransi dan ganti rugi pihak perusahaan mengirim klaim tersebut ke kantor pusat dan kantor bekerja sama dengan PT. Jasindo (Persero) untuk mengganti rugi klaim yang diajukan konsumen, sehingga penulis tidak dapat mewawancarai petugas asuransi.

#### **D. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan di atas mengenai Pelaksanaan Asuransi Paket Pos Kilat Khusus Terhadap Keterlambatan, Kerusakan, dan Kehilangan Pada PT. Pos Indonesia (persero) (studi kasus Di Kupang), maka dapat diambil simpulan, yaitu pelaksanaan asuransi terhadap keterlambatan, kerusakan dan kehilangan pengiriman paket pos kilat khusus sudah disediakan dalam bentuk formulir baku untuk pengaduan dan pengajuan tuntutan ganti rugi surat atau paket. Hal ini tentunya lebih memudahkan proses pelayanan pelaksanaan asuransi terhadap pengiriman yang mengalami keterlambatan, kerusakan dan kehilangan.

Faktor-faktor yang menghambat paket tersebut mengalami keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan dibagi menjadi 2 faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan itu sendiri, faktor eksternal merupakan kesalahan yang terjadi karena kesalahan konsumen atau pihak lainnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Andrianus, L. (2019). Wawancara Dengan Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang Pada Tanggal 27 Juli 2019 Di Kantor PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang.

- Anggraeny, Y. (2019). Wawancara Dengan Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang Pada Tanggal 27 Juli 2019 Di Kantor PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang.
- Muhamad, A. (2006). *Hukum Asuransi Indonesia, Cetakan Keempat*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Badriyah, S.M. (2010). *Penemuan Hukum Dalam Konteks Pencari Keadilan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Erlangga, Amanysiwiokta., Busro, Busro., & Irawati (2021), Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Bongkar Muat Barang Pada Perusahaan Bongkar Muat Barang Di Kota Jambi, *Notarius, Vol. 14*, (No. 2), p. 694-704. <https://doi.org/10.14710/nts.v14i2.43721>
- Frangky, Y. (2019). Wawancara Dengan Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang Pada Tanggal 27 Juli 2019 Di Kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang.
- Kansil, C.S.T., & Kansil, Cristine. (2013). *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Kayuran. (2019). Wawancara Dengan Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang Pada Tanggal 27 Juli 2019 Di Kantor PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*).
- Mangesti, Yovita Arie., & Tanya, Bernard L. (2014). *Moralitas Hukum*. Yogyakarta: Genta Publishing.
- Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.
- Prodjodikoro, W. (2011). *Azas-Azas Hukum Perjanjian*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Purwosutripto, H.M.N. (2003). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan.
- Ridiyan, Weny, Alw, Lita Tyesta., & Lumbanraja, Anggita Doramia, (2020) Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Penerbanganatas Keterlambatan Angkutan Penerbangan. *Notarius, Vol. 13*, (No.1), p. 277-287. <https://doi.org/10.14710/nts.v13i1.30397>.
- Saidah, S. (2019). Wawancara Dengan Manager PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang Pada

Tanggal 26 Juli 2019 Di Kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang.

Suryasari, N. (2019). Wawancara Dengan Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang Pada Tanggal 27 Juli 2019 Di Kantor PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang).

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

Yudikindra, Widyandana., & Badriyah, Siti Malikhatun. (2016). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Paket Barang Domestik Atas Tindakan Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik (Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta). *Jurnal Law Reform, Vol. 12*, (No. 1), p. 47-52. <https://doi.org/10.14710/lr.v12i1.15840>.