

**YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI  
UNIVERSITAS BATANGHARI  
FAKULTAS HUKUM**



**SKRIPSI**

**PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM ASURANSI PADA PENGIRIMAN  
BARANG PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG MUARA BULIAN**

*Disampaikan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar*

*Sarjana Hukum*

*Pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari*

**Oleh:**

**PUTRI WAHYUNING BULAN SUCI**

**NIM. 1800874201297**

**2023/2024**

**YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI  
UNIVERSITAS BATANGHARI  
FAKULTAS HUKUM**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Putri Wahyuning Bulan Suci  
Nomor Induk Mahasiswa : 1800874201297  
Program Studi : Ilmu Hukum / S1  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Judul Skripsi

**PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM ASURANSI PADA PENGIRIMAN  
PAKET BARANG PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG MUARA  
BULIAN**

Jambi, Februari 2023

**Menyetujui :**

**Pembimbing Pertama**

**Pembimbing Kedua**

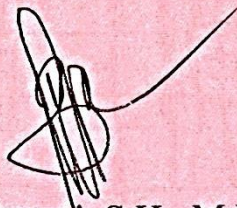


Herma Yanti, S.H., M.H.



Nur Fauzia, S.H., M.H.

**Ketua Bagian Hukum Perdata**



Hj. Maryati, S.H., M.H.

**YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI  
UNIVERSITAS BATANGHARI  
FAKULTAS HUKUM**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Nama : Putri Wahyuning Bulan Suci  
Nomor Induk Mahasiswa : 1800874201297  
Program Studi : Ilmu Hukum / S1  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Judul Skripsi

**PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM ASURANSI PADA PENGIRIMAN  
PAKET BARANG PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG MUARA  
BULIAN**

Telah Berhasil Dipertahankan Dihadapan Sidang Skripsi Tim Penguji  
Pada Hari Selasa Tanggal 08 Bulan November Tahun 2022 Pukul 11.00 Di  
Ruangan Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Batanghari

Disahkan oleh:

**Pembimbing Pertama**



Herma Yanti, S.H., M.H.

**Pembimbing Kedua**



Nur Fauzia, S.H., M.H.

Jambi, Februari 2023

**Ketua Bagian Hukum Perdata**



Hj. Maryati, S.H., M.H.

**Dekan Fakultas Hukum**



Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum

**YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI  
UNIVERSITAS BATANGHARI  
FAKULTAS HUKUM**

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

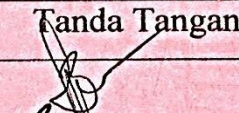
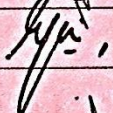
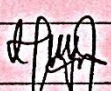

Nama : Putri Wahyuning Bulan Suci  
Nomor Induk Mahasiswa : 1800874201297  
Program Studi : Ilmu Hukum / S1  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Judul Skripsi

**PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM ASURANSI PADA PENGIRIMAN  
PAKET BARANG PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG MUARA  
BULIAN**

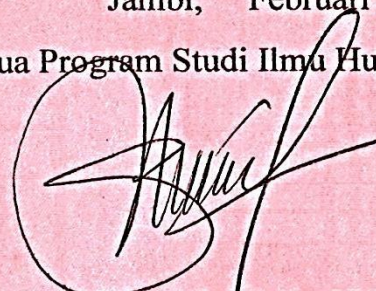
Skripsi Ini Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus Oleh Tim Penguji  
Pada Hari Selasa Tanggal 08 Bulan November Tahun 2022 Pukul 11.00 Di  
Ruangan Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Batanghari

**TIM PENGUJI**

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Hj. Maryati, S.H., M.H.	Ketua Sidang	
Masriyani, S.H., M.H.	Penguji Utama	
Hermayanti, S.H., M.H.	Penguji Anggota	
Nur Fauzia, S.H., M.H.	Penguji Anggota	

Jambi, Februari 2023

Ketua Program Studi Ilmu Hukum,



(Dr. S.Said Sahabuddin, S.H., M.Hum)

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Wahyuning Bulan Suci  
NIM : 1800874201297  
Tempat tanggal lahir : Sungai Buluh, 22 November 2000  
Program Studi/Strata : Ilmu Hukum / S1  
Program Kekhususan : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Pada  
Pengiriman Barang PT. Pos Indonesia (Persero)  
— Cabang Muara Bulian

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik baik di Fakultas Hukum Universitas Batanghari maupun di Fakultas Hukum di perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini saya nyatakan dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti-bukti ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, Februari 2023

Mahasiswa yang bersangkutan,

  
  
  
METERAI  
TEMPEL  
9EAAKX331838237

(Putri Wahyuning Bulan Suci)

**Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Pada Pengiriman Paket Barang  
PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian**

**Nama Mahasiswa** : Putri Wahyuning Bulan Suci  
**Nomor Induk Mahasiswa** 1800874201297

**ABSTRAK**

Peneliti ini bertujuan 1) Untuk mengetahui apa saja masalah-masalah yang timbul dalam pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian. 2) Untuk mengetahui bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi pada pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian. 3) Bagaimana tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian terhadap pengiriman barang berasuransi. Penelitian ini termasuk jenis penelitian hukum normative dan empiris untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara bulian terhadap pengiriman barang berasuransi. Sumber data menggunakan data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan. Tehnik analisis data menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : dari hasil menggumpulkan data baik dari perpustakaan maupun lapangan menjelaskan bagaimana Undang-Undang Pos maupun putusan direksi yang menjelaskan prosedur tata cara pengaduan tuntutan ganti rugi pada pihak PT. Pos Indonesia Cabang Muara Bulian dengan pihak Asuransi JASINDO dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen.

**Kata Kunci** : *Pengiriman Barang, Barang Asuransi, Tanggung Jawab*

## ABSTRACT

This researcher aims 1) To find out what are the problems that arise in the delivery of goods at PT. Pos Indonesia (Persero) Muara Bulian Branch. 2) To find out how the procedure for submitting insurance claims on the delivery of goods at PT. Pos Indonesia (Persero) Muara Bulian Branch. 3) What is the responsibility of PT. Pos Indonesia (Persero) Muara Bulian Branch for insured goods shipments. This research includes the type of normative and empirical legal research to find out how the responsibility of PT. Pos Indonesia (Persero) Muara Bulian Branch for insured goods shipments. Source of data using secondary data obtained from literature studies. Data analysis techniques using qualitative analysis. The results of the research show that: from the results of collecting data from both the library and the field, it explains how the Postal Law and court decisions explaining the procedures for complaints of compensation claims against PT. Pos Indonesia Muara Bulian Branch with JASINDO Insurance in providing compensation to consumers.

**Keywords:** *Delivery of Goods, Goods Insurance, Responsibility*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul **“PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM ASURANSI PADA PENGIRIMAN PAKET BARANG PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG MUARA BULIAN”**. Sebagai dari persyaratan dalam penyelesaian studi guna memperoleh gelar sarjana ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.

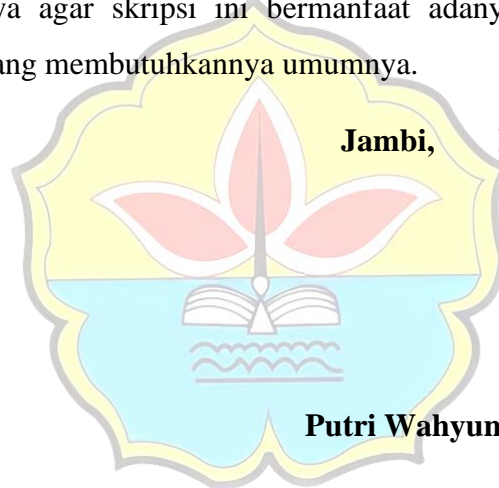
Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Herri, SE.MBA., PJ Rektor Universitas Batanghari Jambi.
2. Bapak Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum, Dekan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
3. Bapak Dr. Sahabuddin, S.H., M.Hum, Ketua Prodi Ilmu Hukum Universitas Batanghari.
4. Ibu Hj. Maryati, S.H., M.H., Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
5. Ibu Herma Yanti, S.H., M.H., Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan proposal skripsi ini.
6. Ibu Nur Fauzia, S.H., M.H., Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan proposal skripsi ini.
7. Ibu Dr. Hj. Suzannalisa, S.H., M.H., Dosen Pembimbing Akademik.
8. Seluruh Dosen serta Staff di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Batanghari.
9. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta Bapak Tawari dan Ibu Uli Wati terima kasih atas do'a nya dan telah menjadi support system dalam segala hal dalam hidup saya, sehingga saya mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.



10. Teruntuk suami saya Bima Sakti, terima kasih atas do'a dan dukungannya serta telah menjadi support system dalam perjalanan mengerjakan skripsi saya untuk mendapatkan gelar S.H dibelakang nama saya.
11. Untuk teman-teman dekat saya yang telah banyak membantu dan berjuang terhadap penulis, namun tidak dapat penulis menyebutkan semuanya, saya ucapkan terima kasih atas do'a, dukungan, semangat, serta dorongan yang tiada henti.

Penulis telah berusaha secara maksimal untuk memenuhi kriteria penulisan sebagaimana yang diharapkan, namun karena keterbatasan kemampuan pengalaman dan bahan literatur yang penulis miliki sehingga penulisan skripsi ini dirasakan masih belum sempurna, baik sistematika penulisan maupun materi pembahasannya. Untuk itu segala kritik dan saran penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaannya agar skripsi ini bermanfaat adanya bagi penulis khususnya dan pihak lain yang membutuhkannya umumnya.

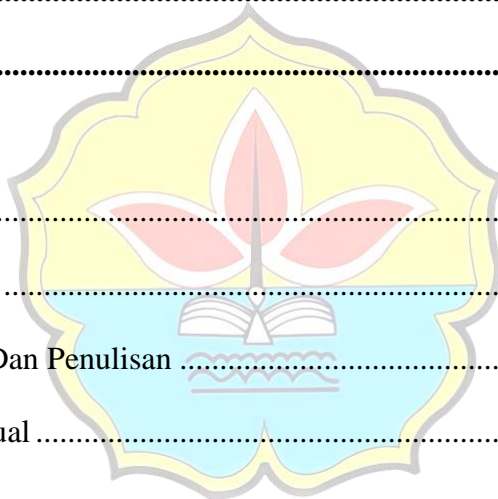


**Jambi, Februari 2023**

**Putri Wahyuning Bulan Suci**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian Dan Penulisan .....	6
D. Kerangka Konseptual .....	7
E. Landasan Teoritis .....	9
F. Metode Penelitian .....	10
G. Sistematika Penulisan.....	15
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG ASURANSI BARANG</b>	
A. Pengertian dan Tujuan Asuransi .....	18
B. Pengaturan Asuransi .....	21
C. Jenis – Jenis Asuransi .....	24
D. Perjanjian Asuransi .....	27
E. Subjek dan Objek Dalam Perjanjian Asuransi .....	30



### **BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG POS**

A. Sejarah Tentang PT Pos Indonesia.....	32
B. Visi Misi PT Pos Indonesia.....	39
C. Tujuan PT Pos Indonesia .....	41
D. PT Pos Indonesia Sebagai Pelaku Usaha Berbadan Hukum.....	42

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Apa saja masalah-masalah yang timbul dalam pengiriman barang di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian .....	52
B. Bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi pada pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero).....	56
C. Bagaimana tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian terhadap barang berasuransi yang diangkut.....	66

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	75

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
-----------------------------	-----------

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki berbagai macam suku, ras, agama, dan budaya. Yang memiliki letak sangat strategis serta kekayaan alam yang melimpah ruah didalamnya, sehingga membuat sarana transportasi menjadi lebih penting dalam kehidupan masyarakat luas. Pada masa sekarang ini transportasi merupakan kebutuhan yang tidak terbatas bagi para konsumen yang meliputi barang dan jasa. Kebutuhan masyarakat mengenai sarana transportasi semakin meningkat, khususnya dalam proses pengangkutan barang. Akibat dari hal tersebut akan menimbulkan banyaknya persaingan usaha dalam memenuhi permintaan masyarakat khususnya untuk pengiriman barang. Di sisi lain masyarakat juga perlu untuk mengetahui secara umum bagaimana peran perusahaan pengangkutan barang.

Proses pengiriman barang pada dasarnya menggunakan alat transportasi yang dapat menunjang mobilitas barang sampai kepada tujuan yang dikehendaki. Dengan segala keterbatasan manusia dalam proses pengiriman barang (keterbatasan dalam masalah waktu, jarak, dan biaya) tersebut. Maka diperlukan suatu penyedia jasa pengiriman yang menyediakan fasilitas transportasi yang baik dan dapat memenuhi

permintaan masyarakat agar proses pengiriman dan penerimaan barang dapat berjalan dengan lancar dan dapat memberikan jaminan kepada pengguna jasa pengirim. Kondisi yang demikian membuat pengangkutan melalui jalan darat, laut, dan udara menjadi sangat penting. Sehingga tempat dan wilayah dapat dijangkau dengan efektif dan efisien baik dalam negeri maupun luar negeri. Namun kebanyakan penyedia jasa pengiriman ini belum mengikuti prosedur atau ketentuan yang berlaku, terutama dalam proses peletakan barang dalam kendaraan pengangkut yang dapat mengakibatkan barang yang dikirim terjadi kerusakan dalam bentuk atau dalam fungsinya dan penerimaan barang kiriman yang terlambat dari kesepakatan yang telah ditentukan sehingga hal ini memerlukan jaminan asuransi dalam pengirimannya.

Dari sekian banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang pengangkutan dan pengiriman, PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan pengiriman barang resmi milik Negara, sedangkan lembaga yang lain merupakan milik swasta. Dalam bidang pengangkutan, PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai peranan yang sangat besar dalam menunjang lancarnya arus peredaran barang dari satu tempat ke tempat lainnya yang diharapkan dapat menunjang suksesnya pembangunan nasional.

Tugas-tugas pokok yang dilaksanakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan pelayanan dalam bidang lalu lintas berita dan informasi tertulis, barang, dan uang

untuk mempertinggi kelancaran hubungan-hubungan komunikasi dengan masyarakat. Fungsi PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai penyedia jasa pengiriman barang tersebut adalah memindahkan barang dari tempat satu ketempat yang lain dengan maksud meningkatkan daya guna dan nilai.<sup>1</sup>

Pada dasarnya peran pengangkutan disamping untuk memperlancar arus barang dan mobilitas manusia adalah untuk membantu pengalokasian sumber-sumber ekonomi secara optimal, sehingga pengangkutan sangat penting dalam berbagai bidang usaha. Menurut Purwosutjipto, fungsi pengangkutan adalah untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.<sup>2</sup>

Selanjutnya dalam rangka memberikan pelayanan jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia (Persero) berhubungan secara langsung dengan pengirim yang terikat perjanjian dengan PT. Pos Indonesia (Persero). Pengaturan hak dan kewajiban pihak PT. Pos Indonesia (Persero) serta pihak pengirim menggunakan Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos. sebagai penyedia jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai tanggung jawab yaitu mengirimkan barang dan menjaga keselamatan barang yang akan dikirim, mulai pada saat barang itu diterima sampai diserahkan kepada pengguna jasa. Maka dari itu, PT. Pos Indonesia (Persero) wajib menjalankan tanggung jawabnya secara tepat, sehingga tidak merugikan konsumen.

---

<sup>1</sup>Tupoksi PT. Pos Indonesia, Jakarta, 2009.

<sup>2</sup>HMN Purwosutjipto, 1984, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3*, Jakarta: Djambatan, Hal. 1

PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai badan yang menyelenggarakan Pos berperan penting dalam menunjang pengiriman dan penyampaian berita, barang, dan uang bagi penyelesaian berbagai transaksi persetujuan dan kesepakatan yang biasa dilaksanakan dalam bidang usaha. Adapun hubungan PT. Pos Indonesia (Persero) dengan masyarakat pengguna jasa pos diatur dalam sebuah perjanjian. Dengan demikian maka timbul satu perjanjian antara pihak pengguna jasa pos dengan pihak Pos Indonesia.

Adanya hubungan hukum antara perusahaan penyedia jasa pengiriman barang Pos Exspress dengan masyarakat pengguna jasa tersebut, maka terjadi suatu perikatan antara para pihak yang satu dengan pihak yang lain. Perikatan tersebut didasarkan oleh adanya perjanjian antara PT. Pos Indonesia (Persero) dengan Konsumen. Wujud kewajiban yang harus dipenuhi adalah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara pihak pengirim dengan pihak PT. Pos Indonesia (Persero), yakni pengirim menghendaki pengiriman paket dengan syarat tertentu yang berupa pembayaran sejumlah uang dan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) bersedia untuk memenuhi kewajiban untuk mengirimkan barang tepat pada waktunya dan sampai tujuan.

Permasalahan yang sering muncul adalah bagaimanakah keterlambatan barang konsumen yang datang tidak tepat waktu, rusak pada jasa pengiriman, atau hilang serta bagaimana upaya penyelesaian yang ditempuh oleh konsumen sebagai pihak yang dirugikan. Untuk menjamin kejadian-kejadian tersebut tidak terjadi dan memberikan jaminan

perlindungan kepada konsumen, maka PT. Pos Indonesia (Persero) melayani asuransi terhadap pengiriman barang. Biaya asuransi pengiriman barang akan dihitung di awal dan diinformasikan kepada konsumen, setelah konsumen menyatakan setuju maka pengiriman paket barang dapat dimasukkan pada pengiriman barang berasuransi.

Mengenai pemberian ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan barang yang dikirim, khususnya barang yang berasuransi, tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) diatur dalam Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 pasal 31 ayat (1), yang menyebutkan bahwa penyelenggara pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan penyelenggara pos.

Penulis didorong untuk melakukan penelitian dan analisis berdasarkan konteks permasalahan tersebut di atas dalam rangka membuat skripsi dengan judul **“PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM ASURANSI PADA PENGIRIMAN BARANG PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG MUARA BULIAN”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi masalah-masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Apa saja masalah-masalah yang timbul dalam pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian.



2. Bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi pada pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian.
3. Bagaimana tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian terhadap barang berasuransi yang diangkut.

## **C. Tujuan Penelitian dan Penulisan**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dalam rangka penulisan skripsi ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apa saja masalah-masalah yang timbul dalam pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian
- b. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi dalam pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian.
- c. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian terhadap barang berasuransi yang diangkut.

### **2. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dari penulisan proposal skripsi ini adalah :

- a. Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana hukum, pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.

- b. Menambah wawasan penulis khususnya dalam perlindungan konsumen dan jasa pengiriman barang.
- a. Sebagai penambahan literatur tentang pengiriman barang dan perlindungan konsumen didalamnya.

#### **D. Kerangka Konseptual**

Untuk memberikan gambaran yang jelas dalam suatu kerangka yang didasarkan pada suatu perundang-undangan tertentu, dan berisikan definisi-definisi yang dijadikan pedoman dalam penulisan skripsi ini dipaparkan sebagai berikut :

- a. Perjanjian

Pengertian perjanjian telah diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdara, yang menyebutkan bahwa perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Kata persetujuan tersebut merupakan terjemahan dari perkataan *overeekomst* dalam Bahasa Belanda. Kata *overeekomst* tersebut lazim diterjemahkan juga dengan kata perjanjian. Jadi persetujuan dalam Pasal 1313 KUHPerdara tersebut sama artinya dengan perjanjian. Adapula yang berpendapat bahwa perjanjian tidak sama dengan persetujuan.<sup>3</sup> Perjanjian merupakan terjemahan dari *oveereenkomst*, sedangkan perjanjian merupakan terjemahan dari *toestemming* yang ditafsirkan sebagai *wilsovereenstemming* (persesuaian kehendak/kata sepakat).

---

<sup>3</sup>Sudikno Mertokusumo, 1985, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, hal.97

Menurut pendapat yang banyak dianut (*communis opinio cloctortinz*) perjanjian adalah perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum. Hal itu sependapat pula dengan Sudikno, "perjanjian merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasar kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum".<sup>4</sup>

b. Asuransi Barang

Asuransi barang adalah jasa dan produk pada suatu instansi yang menjamin kerugian akibat rusak atau hilangnya barang selama proses pengiriman barang. Produk asuransi barang biasanya sudah tersedia pada jasa pengiriman yang biasa kamu gunakan seperti salah satu contohnya yaitu Kantor pos yang bekerja sama dengan asuransi pengiriman barang. Pengiriman barang sendiri memiliki resiko terhadap kerusakan barang, hilangnya barang dan kondisi eksternal maupun internal lainnya yang membuat barang tidak berbentuk seperti semula.<sup>5</sup>

c. PT. Pos Indonesia (Persero)

Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia

---

<sup>4</sup>*Ibid*, hal. 97-98

<sup>5</sup><https://kargo.tech/blog/pengertian-asuransi-pengiriman-barang-dan-jenisnya/> diakses pada tanggal 01 Juli 2022

ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan persero.<sup>6</sup>

d. Pengiriman Paket Barang

Definisi pengiriman adalah kegiatan mendistribusikan produk barang dan jasa produsen kepada konsumen. Pengiriman adalah kegiatan pemasaran untuk memudahkan dalam penyampaian produk dari produsen kepada konsumen. Manfaat pengiriman berdasarkan definisi sebelumnya adalah kegiatan pengalih pindah tangan kepemilikan suatu barang atau jasa. Kegiatan pengiriman menciptakan arus saluran pemasaran atau arus saluran pengiriman. Distributor adalah orang yang melaksanakan kegiatan pengiriman. Distributor bertugas menghubungkan antara kegiatan produksi dan konsumsi.<sup>7</sup>

**E. Landasan Teoritis**

Sebagaimana kita ketahui bahwa hukum mempunyai tujuan pokok yaitu membuat tatanan tertib, menciptakan ketertiban dan keseimbangan. Dengan tercapainya hal-hal tersebut di dalam kehidupan masyarakat diharapkan kepentingan manusia akan dapat terlindungi. Ada beberapa teori tentang tujuan hukum.guna untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Maka penelitian menggunakan teori sebagai berikut.

---

<sup>6</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Pos\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia) diakses pada tanggal 08 Februari 2022

<sup>7</sup> <http://eprints.umm.ac.id/44686/3/BAB%20II.pdf> diakses pada tanggal 08 Februari 2022

Teori wanprestasi berasal dari bahasa Belanda “wanprestastie”, yang artinya tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak tertentu di dalam suatu perikatan, baik perikatan yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Semua subjek hukum baik manusia atau badan hukum dapat membuat suatu persetujuan yang menimbulkan perikatan diantara pihak-pihak yang membuat persetujuan tersebut. Persetujuan ini mempunyai kekuatan yang mengikat bagi para pihak yang melakukan perjanjian tersebut sebagaimana yang diatur di dalam Pasal 1338 KUHPerdara.

Menurut Kamus Hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.<sup>8</sup> Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa adapun yang menyatakan bahwa wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.<sup>9</sup>

## **F. Metodologi Penelitian**

Istilah metode disini mengacu pada proses yang harus diikuti untuk menggunakan alat tertentu untuk mencapai hasil yang diinginkan.

---

<sup>8</sup>Sudarsono. Kamus Hukum. (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), hlm.578

<sup>9</sup>Salim H.S., Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak. Jakarta: Sinar Grafika, 2003, hlm.96

Sedangkan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan menguji suatu pengetahuan, atau suatu usaha dimana dilakukan dengan menggunakan metode tertentu.<sup>10</sup>

Agar mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penulis skripsi ini, maka cara yang dilakukan adalah sebagai berikut.

### 1. Tipe Penelitian

Penelitian memiliki arti dan tujuan sebagaimana suatu upaya pencarian dan tidak hanya merupakan sekedar pengamatan dengan teliti terhadap sesuatu objek yang dilihat dengan kasat mata. Metode Penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode penelitian empiris.

Jenis penelitian hukum yang dilakukan secara empiris ialah yang lebih mengarah pada penelitian social yang umumnya banyak menggunakan metode analisis kuantitatif memiliki desain penelitian yang kaku. Langkah-langkah dalam penelitian ilmiah dilakukan secara teratur disiplin. Ketetapan design penelitian akan sangat menentukan keberhasilan penelitian, misalnya jika dasar teori dipergunakan keliru, atau hipotesis keliru atau kerangka pemikiran untuk menguji hipotesis tidak tepat, maka kesimpulan penelitian juga semakin jauh dari mendekati kebenaran<sup>11</sup>

Penelitian hukum empiris adalah penelitian hukum yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan empiris tentang hubungan

---

<sup>10</sup>Sunggono Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta : Rajawali Pers, 2003, Hal. 42

<sup>11</sup>Prof. Dr. Irwansyah, S.H., M.H., *Penelitian Hukum*, Mirra Buana Media, Yogyakarta, 2020, hal 180

hukum terhadap masyarakat, yang dilakukan dengan cara mendekati masalah yang diteliti dengan sifat hukum yang nyata atau yang sesuai dengan kehidupan yang nyata dalam masyarakat dan dihubungkan pada analisis terhadap peraturan perundang-undang.<sup>12</sup>

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dimaksud untuk mempertajam analisis, meluaskan wawasan penelitian, dan memfokuskan pada problematika yang diteliti atau yang sedang dikaji.<sup>13</sup> Sifat penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah bersifat *deskriptif analitis*, yaitu bertujuan untuk memberi gambaran secara nyata, kemudian data yang diperoleh dianalisis secara *kuantitatif*. Data-data dalam penulisan skripsi ini, diperoleh melalui analisis tentang Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Seluruh data dapat dianalisis dan akhirnya dapat diambil kesimpulan yang bersifat umum.

## 3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian empiris terdiri dari “data primer” dan “data sekunder” :

### a. Data Primer

Selain riset terdahulu, penulisan dapat memanfaatkan dengan maksimal sumber-sumber primer lainnya (jurnal terbaru, dan lain-lainnya), yang masih diperlukan untuk melengkapi sumber referensi yaitu pada sumber-sumber hukum yang masih termasuk

---

<sup>12</sup>Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada 2005), hal 29

<sup>13</sup>*Ibid*, hal 215

kategori primer seperti skripsi, riset, dokumen hukum seperti naskah akademik, untuk melengkapi keragaman pustaka dan kesolitan bahan-bahan yang dirujuk. Bahkan sumber-sumber yang berasal dari informasi online, website, dapat dimanfaatkan sepanjang dapat dipertanggung jawabkan kualitas artikel dan sumbernya yang kredibel dan dikenal secara luas.<sup>14</sup>

b. Data Sekunder

Data penunjang yang sudah diolah dan diperoleh melalui studi kepustakaan, yakni :

- Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos
- Website yang berkaitan tentang Pos

c. Data Tersier

Data tersier adalah data bahan yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus-kamus hukum, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan sebagainya.<sup>15</sup>

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis menggunakan Teknik :

a. Dokumentasi

Sedangkan untuk studi dokumen merupakan penelusuran dokumen-dokumen terkait yang dapat dilakukan melalui

---

<sup>14</sup>*Ibid*, hal 384

<sup>15</sup>Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1998, hal 177



pencatatan langsung dari data yang ada di lapangan, ataupun dari laporan-laporan kerja yang diberikan sumber.<sup>16</sup>

b. Wawancara

Yakni pada penelitian empiris menekankan pada hasil temuan di lapangan, baik yang diperoleh dengan wawancara (*interview*). Perlu diperhatikan efisiensi dan efektivitas penggunaan tehnik pengumpulan data agar tepat guna dan tepat hasil. Penggunaan wawancara lebih efektif dan efisien terhadap jumlah narasumber (*sample*) yang sedikit.<sup>17</sup>

c. Studi kepustakaan

Yakni metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari, menginventarisasi dan mempelajari peraturan Perundang-Undangan dan data-data sekunder yang lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

5. Tehnik Penentuan Sampel

Banyak tehnik penelitian sampel yang dapat digunakan dalam penelitian empiris, yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*. *Non Probability Sampling* merupakan tehnik pengambilan sampel tidak dipilih secara acak. Unsur populasi yang terpilih menjadi sampel bisa disebabkan karena faktor tertentu yang sebelumnya sudah direncanakan oleh peneliti.

---

<sup>16</sup>*Ibid*, hal 40

<sup>17</sup>Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Revisi Tahun 2021

Tehnik pengumpulan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Purposive Sample* atau sampel pertimbangan. *Purposive sample* merupakan satuan sampling yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh satuan sampling yang memiliki karakteristik yang dikehendaki.<sup>18</sup>

## 6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara kuantitatif artinya data-data yang tersedia baik data primer maupun data sekunder kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif kemudian diuraikan dan dijelaskan atau digambarkan secara detail, kemudian diuraikan dan dijelaskan berdasarkan kenyataan yang ada di lapangan tentang klaim barang berasuransi.

## G. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian skripsi ini disusun kedalam 5 (lima) bab yang disusun dengan sistematis. Masing-masing bab merupakan bagian yang tidak terpisahkan dan terbagi dalam sub-sub bab. Hal tersebut supaya memudahkan dalam melihat bab dengan bab lain. Penyusunan sistematika tersebut yaitu :

Bab Pertama Pendahuluan terdiri dari latar belakang dalam permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian dan penulisan, kerangka konseptual, kerangka teoritis, metode penelitian, dan sistematika

---

<sup>18</sup>*Ibid*, hal 44

penulisan. Dalam pembahasan bab ini untuk mempermudah membuat skripsi.

Bab Kedua tinjauan Umum Tentang Asuransi Barang. Diuraikan untuk mengerti dan memahami tinjauan umum tentang pengertian dan tujuan asuransi, pengaturan asuransi, jenis – jenis asuransi, dan perjanjian asuransi.

Bab Ketiga Tinjauan Umum Tentang PT. Pos Indonesia. Dalam bab ini diuraikan mengenai PT. Pos Indonesia, baik dari sejarah, visi dan misi, ataupun tujuannya, serta membahas tanggung jawab PT. Pos Indonesia sebagai pelaku usaha yang berbadan hukum.

Bab Keempat Pembahasan mengenai apa saja masalah-masalah yang timbul dalam pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian. Bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi dalam pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian. Bagaimana tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian terhadap barang berasuransi yang diangkut. Pembahasan bab keempat ini merupakan pokok-pokok yang dimaksudkan untuk menjawab permasalahan secara jelas mengenai permasalahan prosedur pengajuan klaim asuransi pengiriman paket barang serta penyelesaiannya di PT. Pos Indonesia Cabang Muara Bulian dalam pengiriman paket barang apabila terjadinya kerusakan, keterlambatan, atau hilangnya barang tersebut.

Bab Kelima Penutup, dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari uraian-uraian pada bab pembahasan dan berisikan tentang saran dengan permasalahan yang diteliti.



## BAB II

### TINJAUAN UMUM TENTANG ASURANSI BARANG

#### A. Pengertian dan Tujuan Asuransi

Menurut Sukardono merupakan sarapan dari istilah *Assurantie* (Bahasa Belanda) dan *Assurance* (Bahasa Inggris). Istilah ini banyak dipakai dalam praktek dunia usaha bisnis. Tetapi melihat kenyataan sekarang ini istilah asuransi dan pertanggungan dipakai baik dalam kegiatan bisnis maupun dunia pendidikan hukum di perguruan tinggi sebagai sinonim. Dalam hukum pertanggungan dikenal istilah *Verzekeraar* yang diartikan sebagai penanggung yaitu pihak yang menanggung resiko. Sedangkan *Verzekerde* diartikan sebagai tertanggung, yaitu pihak yang mengalihkan resiko atas kekayaan atau jiwanya kepada penanggung.

Banyak definisi yang telah diberikan kepada istilah asuransi, dimana cara sepintas tidak ada kesamaan antara definisi yang satu dengan yang lainnya. Karena dalam mendefinisikan asuransi disesuaikan dengan sudut pandang yang mereka gunakan dalam memandang asuransi. Definisi-definisi tersebut antara lain :

a. Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

“Asuransi atau Pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung

dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tentu”.

b. Pasal 1774 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

“Suatu perjanjian untung – untungan adalah suatu perbuatan yang hasilnya, mengenai untung ruginya baik bagi semua pihak, maupun bagi sementara pihak”. Bergantung dari suatu kejadian yang belum tentu. Demikian adalah perjanjian pertanggungan, bunga cegah hidup, perjudian dan pertaruhan.

c. Pasal 1 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua belah pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggunkan”.

d. Emmy Pangaribuan Simanjuntak

“Perjanjian pertanggungan itu adalah suatu perjanjian timbal balik oleh kedua be;ah pihak saling mengikatkan diri pada suatu perjanjian dan dengan demikian dapat pula sebaliknya dipecahkan jika ada wanprestasi”.<sup>19</sup>

e. H.M.N Purwosutjipto

“Pertanggungan adalah timbal balik antara penanggung dan penutup asuransi, dimana penanggung mengikatkan diri untuk mengganti kerugian dana tau membayar sejumlah uang (santunan) yang ditetapkan pada waktu penutup perjanjian, kepada penutup asuransi atau orang lain yang ditunjuk, pada waktu terjadinya evenemen, sedangkan penutup asuransi mengikatkan diri untuk membayar uang premi”.<sup>20</sup>

Dari definisi asuransi diatas baik menurut Undang-Undang maupun pendapat para ahli maka dapat diambil kesimpulan adanya 4 (empat) unsur dari asuransi sehingga secara garis besar dapat diketahui pengertian asuransi.

Dari segi hukum asuransi atau pertanggungan selalu dikaitkan dengan perjanjian, karena perbuatan mengasuransikan atau mempertanggungan dapat digolongkan sebagai suatu perbuatan

---

<sup>19</sup>Emmy Pangaribuan, 1982, *Hukum Pertanggungan*, Yogyakarta, UGM, hal 8

<sup>20</sup>H.M.N Purwosutjipto, *Op.Cit*, hal 11

perjanjian yang mempunyai tujuan tertentu. Adapun tujuan dari asuransi adalah sebagai berikut : asuransi bertujuan untuk mengalihkan segala resiko yang ditimbulkan peristiwa-peristiwa yang tidak dapat diharapkan terjadinya itu kepada orang lain yang mengambil resiko itu untuk mengganti kerugian”.<sup>21</sup>

Disamping itu asuransi bertujuan untuk mengganti kerugian pada tertanggung, jadi tertanggung harus dapat menunjukkan bahwa dia menderita kerugian dan benar – benar menderita kerugian. Di dalam asuransi itu setiap waktu selalu di jaga supaya jangan sampai seseorang tertanggung yang hanya bermaksud menyingkirkan suatu kerugian saja dan mengharapkan suatu untung menikmati asuransi itu dengan cara memakai spekulasi, yang penting ialah bahwa tertanggung harus mempunyai kepentingan bahwa kerugian untuk mana ia mempertanggungkan dirinya itu tidak akan menyimpannya.<sup>22</sup>

## **B. Pengaturan Asuransi**

### **a. Pengaturan dalam KUHD**

Dalam KUHD, pengaturan asuransi dibedakan menjadi dua, yaitu pengaturan yang bersifat umum dan pengaturan yang bersifat

---

<sup>21</sup>Djoko Prakoso, I ketut Murtika, 1987, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta, Bina Aksara, hal 7

<sup>22</sup>*Ibid*, hal 7



khusus. Pengaturan yang bersifat umum terdapat dalam buku I bab X, buku II bab X. perincian dari bab-bab tersebut sebagai berikut :<sup>23</sup>

#### Buku I

Bab IX : Tentang pertanggung jawaban pada umumnya.

Bab X : Tentang pertanggung jawaban pada bahaya kebakaran (bagian kesatu), Tentang pertanggung jawaban terhadap bahaya yang mengancam hasil pertanian yang belum di panen (bagian kedua).

#### Buku II

Bab IX : Tentang pertanggung jawaban pada umumnya.

Bab X : Tentang pertanggung jawaban terhadap bahaya dalam pengangkutan di darat, di sungai, dan perairan pedalaman.

b. Pengaturan diluar KUHD

Diluar KUHD masih ada lagi pengaturan khusus yang diatur tersendiri dalam Undang – Undang dan peraturan pemerintah, antara lain :

- 1) Pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang yang diatur dalam Undang – Undang Nomor 33 Tahun 1964.
- 2) Pertanggung jawaban kecelakaan lalu lintas diatur dalam Undang – Undang Nomor 34 Tahun 1964.

---

<sup>23</sup>Agus Prawoto, 1995, *Hukum Asuransi dan Kesehatan Asuransi*, Yogyakarta : BPFE UGM, hal 64

- 3) Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN) diatur dalam PP Nomor 42 Tahun 1963.
- 4) Pertanggunganaan kembali (Reasuransi) diatur dalam PP Nomor 42 Tahun 1965.
- 5) Pertanggunganaan kredit, yang mulai dikenal dalam bidang usaha pertanggunganaan di Indonesia.
- 6) Pertanggunganaan terhadap pencurian dan pembongkaran.
- 7) Pertanggunganaan terhadap kerugian perusahaan.

“Terhadap segala pertanggunganaan baik yang diatur di dalam buku ini maupun yang diatur dalam buku kedua kitab undang-undang ini berlakulah ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam pasal berikut”.

Pasal tersebut menyatakan bahwa ketentuan-ketentuan yang bersifat umum ini diperlukan terhadap asuransi atau pertanggunganaan yang telah diatur dalam Buku I dan Buku II saja. Hendaknya berlaku bagi pertanggunganaan yang diatur diluar KUHD karena peraturan yang bersifat umum maksudnya berlaku bagi semua jenis asuransi atau pertanggunganaan. Dengan demikian berlaku pula terhadap pertanggunganaan – pertanggunganaan khusus yang diatur diluar KUHD. Ketentuan yang bersifat umum dalam Buku I Bab IX KUHD adalah ketentuan yang harus diindahkan karena memuat syarat umum yang berlaku bagi setiap pertanggunganaan atau asuransi.

### C. Jenis-jenis Asuransi

Praktek perasuransian sekarang ini banyak melaksanakan jenis asuransi yang belum diatur dalam KUHD. Munculnya jenis asuransi baru berkaitan erat dengan kemajuan teknologi serta perkembangan masyarakat. Keadaan itulah yang menyebabkan muncul berbagai resiko yang harus dihadapi dan perlu mendapat perlindungan dari akibat yang tidak terduga, meskipun asuransi yang muncul kemudian ini diatur dalam KUHD dapat dilaksanakan jika tidak bertentangan dengan ketentuan dan prinsip dalam KUHD.

Menurut Emmy Pangaribuan Simanjuntak dalam Pasal 247 KUHD :

“Pertanggungan-pertanggungan itu antara lain dapat mengenal; bahaya kebakaran; bahaya yang mengancam hasil-hasil pertanian yang belum dipanen; satu atau beberapa orang; bahaya laut dan perbudakan; bahaya yang mengancam pengangkutan darat; di sungai dan di perairan darat. Mengenai dua macam pertanggungan yang tersebut terakhir akan diatur dalam buku yang berikut”.

Menurut pasal berikut diatas tidak menutup kemungkinan jenis-jenis pokok pertanggungan lain diluar yang disebutkan diatas karena pasal tersebut adalah numeratif. Ini terbukti dari kata “antara lain yang tertera dalam pasal tersebut”.

Pasal 268 KUHD menyebutkan :

“Suatu pertanggungan dapat mengenal segala kepentingan yang dapat dinilai dengan uang, dapat diancam dengan suatu bahaya dan tidak dikecualikan dengan Undang-Undang”.

Pasal tersebut mengatur mengenai syarat-syarat agar suatu kepentingan dapat diasuransikan, yaitu :

- a. Dapat dinilai dengan uang.
- b. Dapat terkena bencana.
- c. Tidak dikecualikan Undang-Undang.

Dasar hukum diselenggarakannya jenis asuransi baru adalah pasal 1338 KUHPerdara, yaitu :

“Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuat”.

Berdasarkan asas tersebut maka semua orang dapat membuat perjanjian apapun, mengatur bentuknya dan menetapkan isinya asalkan tidak bertentangan dengan Undang-Undang kesusilaan dan ketertiban umum.

Pembagian jenis asuransi di Indonesia dalam prakteknya adalah sebagai berikut yaitu asuransi yang diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta murni.

- 1) Asuransi kerugian (umum) adalah jenis asuransi yang kepentingannya dapat dinilai dengan uang, antara lain :<sup>24</sup>
  - a) Asuransi Pengangkutan Barang
  - b) Asuransi Kebakaran
  - c) Asuransi Kredit
  - d) Asuransi Kendaraan Bermotor
  - e) Asuransi Pesawat Udara
  - f) Asuransi Penggelapan Uang
  - g) Asuransi kebongkaran
  - h) Asuransi Peralatan Elektronik
  - i) Asuransi Kerugian Atas Keuntungan
- 2) Asuransi sejumlah uang atau bisa disebut asuransi jiwa yang berhubungan dengan kesejahteraan dan kesehatan manusia, antara lain:<sup>25</sup>
  - a) Asuransi Dwiguna
  - b) Asuransi Dwiguna dengan bonus khusus
  - c) Asuransi Dwiguna suami istri
  - d) Asuransi Dwiguna bertahap
  - e) Asuransi Dwiguna hari tua
  - f) Asuransi Dwiguna ekawarsa

---

<sup>24</sup>Sri Rejeki Hartono, 1995, *Hukum asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Semarang, TKPT Seng Press, hal 26

<sup>25</sup>*Ibdi*, hal 28

- g) Asuransi Dwiguna jangka warsa
  - h) Asuransi Dwiguna dana beasiswa
- 3) Asuransi Sosial adalah asuransi yang diselenggarakan oleh badan – badan negara atau suatu organisasi dibawah kewenangan dan pengawasan negara. Negara berkedudukan sebagai penanggung sekaligus sebagai penguasa dan pengelola dana. Fungsi asuransi social sebagai jaminan untuk kemudian dikembalikan lagi kepada masyarakat. Asuransi yang termasuk dalam asuransi social adalah :<sup>26</sup>
- a) Dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang, diatur dalam Undang – Undang Nomor 33 Tahun 1964.
  - b) Dana kecelakaan lalu lintas, diatur dalam Undang – Undang Nomor 34 Tahun 1964.
  - c) Tabungan Asuransi pegawai Negeri (TASPEN), diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1963.

#### **D. Perjanjian Asuransi**

Perjanjian asuransi merupakan perjanjian dengan ciri dan sifat khusus, jika dibandingkan dengan perjanjian lainnya. Kekhususan tersebut antara lain :<sup>27</sup>

- a. Perjanjian asuransi adalah perjanjian yang bersifat aleatair (*aleatary*), maksudnya ialah bahwa perjanjian ini merupakan perjanjian yang

---

<sup>26</sup>*ibid*, hal 29

<sup>27</sup>*ibid*, hal 32

prestasi penanggung harus digantungkan pada suatu peristiwa yang belum pasti, sedangkan prestasi tertanggung sudah pasti. Dan meskipun tertanggung sudah memenuhi prestasinya dengan sempurna, pihak penanggung belum pasti berprestasi dengan nyata.

b. Perjanjian asuransi adalah perjanjian bersyarat (*conditional*), maksudnya adalah bahwa perjanjian ini merupakan suatu perjanjian yang prestasi penanggung hanya akan terlaksana apabila syarat – syarat yang ditentukan dalam perjanjian dipenuhi. Pihak tertanggung pada suatu sisi tidak berjanji untuk memenuhi syarat, tetapi ia tidak dapat memaksa penanggung melaksanakan, kecuali dipenuhi syarat – syaratnya.

c. Perjanjian asuransi adalah perjanjian yang bersifat pribadi (*personal*), maksudnya ialah bahwa kerugian yang timbul harus merupakan kerugian orang perorangan, secara pribadi bukan kerugian kolektif ataupun kerugian masyarakat luas. Kerugian yang bersifat pribadi inilah yang nantinya akan diganti oleh penanggung.

d. Perjanjian asuransi adalah perjanjian yang melekat pada syarat penanggung (*adhesia*), karena di dalam perjanjian asuransi pada hakikatnya syarat dan kondisi perjanjian hamper seluruhnya ditentukan diciptakan oleh penanggung/perusahaan asuransi sendiri, dan bukan karena adanya kata sepakat yang murni atau menawar. Oleh karena itu dapat dianggap bahwa kondisi perjanjian asuransi sebagian besar

ditentukan sepihak oleh penanggung sehingga penanggung dianggap sebagai penyusun perjanjian dan seharusnya mengetahui apabila timbul pengertian yang tidak jelas, harus diurungkan pihak tertanggung.

- e. Perjanjian asuransi adalah perjanjian dengan syarat itikad baik yang sempurna, maksudnya ialah bahwa perjanjian asuransi merupakan perjanjian dengan keadaan kata sepakat dapat tercapai/negosiasi dengan posisi masing – masing mempunyai pengetahuan yang sama mengenai fakta, dengan penilaian sama penelaahannya untuk memperoleh fakta yang sama pula, sehingga dapat bebas cacat- cacat tersembunyi.

Premi adalah prestasi yang harus diberikan tertanggung kepada penanggung. Premi ini biasanya ditentukan dalam suatu persentase (*rate*) dari jumlah yang dipertanggung. Biasanya premi dibayarkan pada awal perjanjian asuransi. Misalnya dalam polis standar kebakaran Indonesia, ditentukan jangka waktu pembayaran premi adalah 30 (tiga puluh) hari dari jangka waktu mulainya pertanggungan. Apabila tertanggung tidak memenuhi prestasinya dalam jangka waktu yang ditentukan maka perjanjian asuransi batal dengan sendirinya dan penanggung terbebas dari segala kerugian yang diambil.<sup>28</sup>

Penanggung wajib memberikan ganti kerugian kepada tertanggung apabila resiko yang dialihkan benar-benar terjadi dan menimbulkan

---

<sup>28</sup>*ibid*, hal 39



kerugian secara ekonomis. Perlu diperhatikan, bahwa penanggung hanya wajib memberikan ganti rugi sesuai dengan kondisi pertanggungan, mengenai apa yang terjamin dan tidak menjamin kerugian yang dikecualikan dalam polis.

#### **E. Subjek dan Objek dalam Perjanjian Asuransi**

Subjek dalam perjanjian asuransi adalah pihak – pihak yang bertindak aktif yang mengamalkan perjanjianitu, yakni pihak tertanggung, pihak penanggung dan pihak-pihak yang berperan sebagai penunjang perusahaan asuransi :<sup>29</sup>

- a. Penanggung secara umum adalah pihak yang menerima pengalihan resiko dimana dengan mendapat premi, berjanji akan mengganti kerugian atau membayar sejumlah uang yang telah disetujui, jika terjadi peristiwa yang tidak dapat diduga sebelumnya, yang mengakibatkan kerugian bagi tertanggung. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian menyebutkan bahwa penyelenggara usaha perasuransian atau pihak yang bertindak sebagai pihak penanggung hanya boleh dilakukan oleh badan hukum yang berbentuk Perusahaan Perseroan (persero), Koperasi, Perseroan Terbatas dan Usaha Milik Bersama (mutual).

---

<sup>29</sup>Man Suparman Sastrawidjaja, 1997, *Aspek – Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, Bandung, Alumni, hal 23

- b. Tertanggung secara umum adalah pihak yang mengalihkan resiko kepada pihak lain dengan membayarkan sejumlah premi. Berdasarkan Pasal 250 KUHD yang dapat bertidak sebagai tertanggung adalah sebagai berikut : “Bilamana seseorang yang mempertanggungkan untuk diri sendiri, atau seseorang, untuk tanggungan siapa diadakan pertanggungan oleh seorang yang lain, pada waktu pertanggungan tidak mempunyai kepentingan atas benda tidak berkewajiban mengganti kerugian”.
- c. Obyek pertanggungan terdapat di dalam Pasal 268 KUHD yang mengatur : “Pertanggungan dapat berpokok semua kepentingan, yang dapat dinilai dengan uang, diancam oleh suatu bahaya, dan oleh undang-undang tidak terkecualikan”. Kepentingan sebagaimana diatur dalam Pasal 268 KUHD tersebut tidak berlaku bagi asuransi sejumlah uang (jiwa), dimana terdapat hal-hal tertentu yang tidak dapat dinilai dengan uang atau bersifat hubungan material, yang bersifat hubungan kekeluargaan dan hubungan cinta kasih antar keluarga. Pasal 1 angka 2 undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 menyatakan obyek asuransi adalah benda dan jasa, jiwa dan raga, kesehatan manusia, tanggung jawab hukum, serta semua kepentingan lainnya yang dapat hilang rusak, rugi, dan/atau berkurang nilainya.

## **BAB III**

### **TINJAUAN UMUM TENTANG POS**

#### **A. Sejarah PT. Pos Indonesia**

Pengertian pos mengacu pada pengertian yang terdapat dalam Pasal 1 Angka 1 dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos yakni :

“Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistic, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum”.

Selain itu, didalam penjelasan Pasal 2 Huruf a-k Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009, pada menyebutkan bahwa asas Pos adalah sebagai berikut :

##### **a. Asas Kemanfaatan**

Asas kemanfaatan menjelaskan bahwa pembangunan pos khususnya penyelenggaraan pos akan lebih berdaya guna baik secara infrastruktur pembangunan, sarana penyelenggaraan pemerintah, sarana pendidikan, sarana perhubungan, maupun berbagai komoditas ekonomi yang dapat lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat lahir batin.

##### **b. Asas Keadilan**

Asas keadilan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos memberi kesempatan dan perlakuan yang sama kepada semua pihak dan yang hasilnya dinikmati oleh masyarakat secara sama dan semua pihak.

c. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum menjelaskan bahwa pembangunan pos khususnya penyelenggaraan pos harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang menjamin kepastian hukum, memberikan perlindungan hukum bagi investor, penyelenggaraan pos maupun kepada masyarakat pengguna jasa.

d. Asas Persatuan

Asas persatuan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos dilakukan sebagai upaya menjamin persatuan dan kesatuan bangsa.

e. Asas Kebangsaan

Asas kebangsaan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos harus mencerminkan sifat dan watak bangsa Indonesia yang pluralistic (kebhinekaan) dengan tetap menjaga prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.

f. Asas Kesejahteraan

Asas kesejahteraan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos harus dapat meningkatkan kualitas kehidupan perekonomian masyarakat.

g. Asas Keselamatan dan Keamanan

Asas keselamatan dan keamanan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos memperhatikan faktor keselamatan dan keamanan baik dalam hal perencanaan, pembangunan, maupun pengoperasiannya.

h. Asas Kerahasiaan

Asas kerahasiaan menjelaskan bahwa isi kiriman pos tidak boleh diketahui oleh orang lain, dan penyelenggaraan pos menjaga kerahasiaan atas kiriman pos yang dijamin berdasarkan undang-undang.

i. Asas Perlindungan

Asas perlindungan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos dilakukan untuk dapat menjamin terpenuhinya hak pengguna layanan pos maupun penyelenggara pos.

j. Asas Kemandirian

Asas kemandirian menjelaskan bahwa penyelenggaraan pos dilaksanakan dengan memanfaatkan secara maksimal potensi sumber daya nasional secara efisien dalam rangka menghadapi persaingan global.

k. Asas Kemitraan

Asas kemitraan menjelaskan bahwa pos diselenggarakan melalui kerja sama antara para penyelenggara pos, baik melalui interkoneksi dengan penyelenggara pos dalam negeri maupun kerjasama dengan pihak asing, dan kerja sama dengan pengirim maupun penerima.

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baroon Van Imhoof pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dan

pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada public. Setelah Kantor pos Batavia didirikan, maka 4 (empat) tahun kemudian didirikan Kantor Pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

#### 1746 – KANTOR POS PERTAMA

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang. Kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baroon Van Imhoof pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada public.

#### 1875 – POSTEN TELEGRAFDIENST

Pada tahun ini dinas pos disatukan dengan dinas telegrap dengan status jawatan dengan nama Posten Telegrafdienst.

#### 1877 – UNION POSTALE UNIVERSELLE

Sejak pemeritahan colonial dinas pos pemerintahan Belanda sudah berhubungan dalam pengiriman surat dan barang secara internasional, sehingga tercatat sebagai anggota Union Posale Universelle (UPU).

#### 1945 – HARI BAKTI POSTEL

Pada saat penduduk Jepang di Indonesia, jawatan PTT dikuasai oleh militer Jepang, 27 september 1945 Angkatan Muda PTT mengambil alih kekuasaan PTT dan secara resmi berubah menjadi Jawatan PTT Republik Indonesia. Peristiwa tersebut diperingati menjadi hari bakti PTT atau hari bakti Postel.

#### 1965 – PN POS DAN GIRO

Mengamati perkembangan zaman dimana pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara dan Giro (PN dan Giro).

#### 1978 – PERUSAHAAN UMUM POS DAN GIRO

Dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri.

#### 1995 – PT POS INDONESIA (PERSERO)

Selama 17 tahun berstatus Perusahaan Umum. Pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).

Seiring dengan berkembangnya kebutuhan untuk memperlancar arus surat menyurat selama era kolonial Belanda, maka didirikanlah kantor pos yang pertama di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baroon Van Imhoof pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih

menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dan pergi ke Negeri Belanda. Pada tahun 1864, dinas pos yang membawahi pengelolaan kantor pos adalah Direktur hasil bumi dan Magasin Sipil Pemerintah Hindia Belanda, dan pada tahun 1867 pengelolaan tersebut dialihkan kepada Departemen Pemerintahan Dalam Negeri.

Pada tahun 1875, dinas pos digabung dengan dinas telegraf yang pengelolaannya di bawah Departemen Pekerjaan Umum, sejak tahun 1907, Dinas pos dan telegraf menjadi bagian dari Departemen Perusahaan-perusahaan Pemerintah Telegraf dan Telepon (PTT), ketika pemerintah bersiap memindahkan ibukota dari Batavia ke Bandung, kantor pusat Dinas PTT termasuk institusi pemerintah pertama yang dipindahkan pada tahun 1922-1923. Pada saat itu kantor pusat PTT yang semula di Gambir dipindahkan ke sayap kanan gedung Burgerlijk Opembare Werken.

Pada tahun 1945 Indonesia meraih kemerdekaan, Dinas PTT pun akhirnya beralih menjadi Dinas PTT Republik Indonesia. Sejak saat itu Dinas PTT menjelma menjadi jawatan PTT. Dalam kerangka inilah pos bersama dengan telepon dan telegraf menjadi sebuah aktivitas bisnis, tetapi belum sepenuhnya komersial. Pada tahun 1961, jawatan PTT menjelma menjadi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi yang secara resmi mulai dijalankan pada Januari 1962. Pada tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi 2 perusahaan yakni PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi. Perusahaan status



lembaga bisnis ini terus dilakukan hingga pada tahun 1978 PN Pos dan Giro berubah menjadi Perum Pos dan Giro. Selama 17 tahun berstatus Perum, akhirnya pada bulan Juni tahun 1955 perusahaan milik negara ini secara resmi berganti status menjadi perseroan terbatas dengan nama baru PT Pos Indonesia (Persero).

Perubahan status tersebut membawa konsekuensi pada berubahnya secara mendasar pola dan sifat pengelolaan usaha Pos Indonesia yang dituntut untuk meraih keuntungan. PT Pos Indonesia (Persero) saat ini telah mampu menunjukkan kreativitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jenjang yang dimilikinya. Pengembangan tersebut sampai saat ini sudah mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100% kota/kabupaten, hampir 100% kecamatan dan 42% kelurahan atau desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di seluruh Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 4006 Kantor Pos online, serta dilengkapi electronic mobilepos di berbagai kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. System Kode Pos diciptakan untuk mempermudah proses pengiriman pos yang mampu mengidentifikasi setiap daerah di seluruh Indonesia dengan akurat.

Dari sejumlah 4006 kantor pos yang tersebar di Indonesia, salah satu kantor pos cabangnya adalah Kantor Pos Muara Bulian. Kantor Pos Cabang

Muara Bulian mempunyai pelayanan dengan jam kerja Hari Senin-Jumat pukul 07.30 WIB-17.00 WIB, dan Hari Sabtu 08.00 WIB-13.00 WIB.

Rentang jam kerja yang cukup panjang ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Kantor Pos Cabang Muara Bulian letaknya sangat strategis yakni berada ditengah-tengah kota Muara Bulian yakni yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman, Muara Bulian, Kec. Muara Bulian, Kabupaten Batanghari, Provinsi Jambi, Kode Pos 36612.

#### **B. Visi Misi PT. Pos Indonesia**

Perusahaan membutuhkan berbagai perangkat untuk bisa meningkatkan daya saingnya dan salah satu perangkat yang bernilai tinggi dari sudut pandang nilai pemegang saham adalah *Good Corporate Governance*. Dalam rangka pelaksanaan *Good Corporate Governance*, salah satu kewajiban Perusahaan adalah membuat suatu pedoman tentang perilaku etis bisnis yang memuat nilai-nilai etika bisnis.

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah Perusahaan milik negara dalam bidang jasa (pos, keuangan, logistic dan e-bisnis) dengan jangkauan operasi hampir di seluruh tanah air Indonesia. Oleh karena itu praktek etika bisnis yang dimengerti dengan baik dan dipatuhi secara konsisten sangat penting sebagai alat yang dapat digunakan untuk pertumbuhan bisnis yang baik. Alat ini akan menjadi handal agar perusahaan mampu bersaing dengan cara melakukan apa yang benar. Harus diyakini bahwa Kode Etik untuk karyawan dalam bersikap dan bertingkah laku di dunia bisnis adalah modal dasar untuk

mencapai kesuksesan. Kode etik bisnis yang efektif, harus dimengerti oleh semua karyawan dan dijiwai dalam bentuk tindakan nyata. Oleh karena itu PT. Pos Indonesia memiliki visi, misi, serta tujuan sebagai perusahaan yang melayani masyarakat.

#### VISI PT. POS INDONESIA

PT. Pos Indonesia senantiasa berupaya untuk menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia yang peduli terhadap lingkungan yang dikelola oleh SDM yang professional sehingga mampu memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat erta tumbuh dan berkembang sesuai konsep bisnis yang sehat. PT Pos Indonesia (Persero) mempunyai visi, dan misi yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) adalah penyedia jasa pos bernilai tinggi dengan daya saing global.

#### MISI PT. POS INDONESIA

- a. Mengelola perusahaan sesuai prinsip bisnis yang sehat dengan didukung teknologi tepat guna, sumber daya manusia yang professional, menyediakan layanan komunikasi, logistic, transaksi keuangan dan layanan pos lainnya yang memiliki nilai tambah tinggi bagi kepuasan pelanggan.
- b. Mengembangkan usaha yang memiliki daya saing kuat baik dipasar domestic maupun di pasar global.
- c. Menjadi aset yang berguna bagi bangsa dan negara.
- d. Menjadi tempat berkarya yang menyenangkan.

- e. Menjadi pilihan terbaik bagi para pelanggan.
- f. Senantiasa berjuang untuk memberi yang lebih baik bagi bangsa, negara, pelanggan, karyawan, masyarakat, serta pemegang saham.

### C. TUJUAN PT. POS INDONESIA

PT. Pos Indonesia mempunyai tujuan memastikan pengontrolan dapat dilakukan baik oleh pihak konsumen sendiri, pengontrolan ini memerlukan biaya investasi yang cukup besar dalam usaha memodernisasi dan tidak tergantung pada “*HUMEN RESOURCES*” yang terlalu besar. Namun *Turn Over* yang akan diterima dipastikan akan lebih besar karena tujuan utama dari system ini untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dan pada akhirnya untuk membuat masyarakat Indonesia loyal menggunakan PT. Pos Indonesia.<sup>30</sup>

Sesuai dengan visi misinya itu PT. Pos melayani komunikasi bagi semua penduduk di seluruh wilayah nusantara. Sarana komunikasi pos yang digunakan pembangunannya relative mudah, murah dan dalam waktu singkat dibandingkan keberhasilannya dalam memberikan pelayanan dalam masyarakat, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan hubungan antar bangsa. Selain itu pelayanan yang diberikan PT. Pos Indonesia mampu memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa serta mempererat hubungan antar bangsa.

---

<sup>30</sup><http://www.posindonesia.co.id/index.php/visi-misi-dan-motto/> diakses pada tanggal 02 Juli 2022

## **D. PT. Pos Indonesia Sebagai Perusahaan Berbadan Hukum**

### **1. PT. Pos Indonesia Sebagai Pelaku Usaha**

Pertumbuhan ekonomi yang relative tinggi dan perubahan lingkungan yang cepat seperti yang terjadi di Indonesia, menyebabkan perubahan yang sangat pesat, sehingga perusahaan/pelaku usaha harus secara terus menerus memantau pasar dan menyesuaikan diri terhadap perubahan pasar. Pada era globalisasi, perusahaan terutama perusahaan pengiriman barang sangat dibutuhkan untuk mengirim barang ketempat yang jauh. Maka dari itu pelaku usaha/perusahaan pengiriman barang harus memikirkan kembali misi bisnis dan strategis pemasaran secara kritis. Hal ini disebabkan karena permintaan akan produk jasa ini sangat tinggi, terutama pada era globalisasi.

Salah satu pelaku usaha yang menyediakan jasa pengiriman dari dahulu sampai sekarang yang dikenal masyarakat adalah PT. Pos Indonesia (Persero). PT Pos Indonesia (Persero) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia bergerak dibidang layanan pos. Sebagai badan usaha yang dimiliki negara, PT Pos Indonesia melaksanakan pelayanan untuk kepentingan masyarakat luas. Akan tetapi tidak dapat dipungkiri lagi bahwa dengan semakin meningkatnya persaingan usaha dan perkembangan teknologi informasi telah menjadi tantangan tersendiri bagi PT. Pos Indonesia (Persero).

Dalam menyusun strategi bagi PT. Pos Indonesia dilakukan analisis meliputi faktor lingkungan eksternal, struktur industri, dan lingkungan internal, sehingga akan dapat diidentifikasi peluang, ancaman, kekuatan, ataupun kelemahan perusahaan. Hal ini tentu dengan memperhatikan kompetensi inti perusahaan dan faktor kunci sukses yang perlu dimiliki oleh perusahaan.

Melihat peluang usaha ini banyak bermunculan pelaku usaha yang berusaha untuk menyediakan berbagai layanan jasa pengiriman, seperti TIKI, JNE Express, JNT, dan lain-lainnya. Semakin bertambahnya jumlah pelaku usaha yang menyediakan jasa pengiriman tersebut, maka persaingan usaha menjadi semakin ketat. Para pelaku usaha menjadi semakin berlomba-lomba untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk konsumennya.

Sehingga banyak perusahaan jasa melakukan strategi pemasaran yang dapat menarik minat konsumen. PT Pos Indonesia saat ini merupakan salah satu perusahaan berorientasi bisnis yang melayani jasa pos dan produk-produk pendukung jasa pos. sebelumnya, PT Pos Indonesia merupakan Perusahaan Milik Negara yang diberikan subsidi dan sekaligus menjadi agen pemerintah dalam memberikan pelayanan social jasa pos kepada pemerintah dan masyarakat. Suatu perubahan besar dialami oleh PT Pos Indonesia dengan perubahan jenis badannya.

Keterbukaan informasi dan era pasar bebas dunia yang diikuti dengan pembentukan kerja sama melalui regionalisasi kekuatan ekonomi (GATT, WTO, AFTA, APEC) adalah nuansa baru kemitraan masa depan. Untuk menyikapi gejala-gejala ini perlu adanya suatu pengaturan melalui strategi jangka panjang PT. Pos Indonesia sebagai salah satu BUMN di Indonesia tidak terlepas dari pengaruh kondisi strategis di atas. Sebagai pengelola jasa hantaran pos nasional yang diarahkan pada profit oriented, PT Pos Indonesia dihadapkan pertumbuhan demand yang tinggi dan langsung berhadapan dengan perusahaan global yang berperilaku lokal dalam arti memiliki pertumbuhan mangsa pasar yang berarti. Sehingga, memikirkan kembali dalam perencanaan strategis menjadi sangat penting untuk pencapaian visi dan misi perusahaan.

Pada masa sekarang banyak perusahaan pengiriman barang di Indonesia, dan menjadi pesaing baru dalam dunia usaha. Selain itu semakin pesatnya perkembangan teknologi dan informasi juga menjadi tantangan untuk PT. Pos Indonesia (Persero) dimana peran pos dalam memberikan kecepatan dan kemudahan layanan menjadi semakin kecil, hal ini karena kegiatan pengiriman surat menyurat kini telah bergeser menjadi pengiriman informasi dan komunikasi melalui teknologi internet seperti email serta sms, sedangkan pengiriman wesel kini juga sudah mulai bergeser menjadi transfer antar bank. Maka dari itulah PT Pos Indonesia (Persero) harus senantiasa terus melakukan inovasi dan

diversifikasi produk serta memperluas bidang usahanya seperti adanya Pos Exspress, Pos Kilat Khusus, Weselpos Instan, ekspres Mail service, produk-produk tersebutlah yang kini menjadi produk andalan dari PT Pos Indonesia (Persero). Saat ini juga sudah terdapat 4.006 Kantor Pos dan Mobil Pos yang sudah dilengkapi dengan teknologi secara On-Line, sehingga satu sama lainnya terhubung secara *real time*. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi.<sup>31</sup>

Dan berbagai tantangan-tantangan yang dihadapi oleh PT Pos Indonesia (Persero) tersebut, PT Pos Indonesia (Persero) memiliki sisi lain yang dapat menjadi sebuah keunggulan dari PT Pos Indonesia (Persero) jika dibandingkan dengan pesaing lainnya yaitu adalah dari segi wilayah jangkauan layanannya, segi keberadaan lokasinya, dan keterjangkauan harga pengirimannya. Dilihat sdari segi wilayah jangkauan layanannya, maka wilayah jangkauan layanan PT Pos Indonesia (Persero) yang sangat luas bahkan sampai ke daerah-daerah yang terpencil. Hal inilah yang membedakan antara PT Pos Indonesia (Persero) dibandingkan dengan para pesaing lainnya.

Kini PT Pos Indonesia (Persero) telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidan proposan di Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai

---

<sup>31</sup>[www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id) diakses tanggal 02 Juli 2022



hingga sekitar 24.000 titik layanan yang menjangkau 100% kota/kabupaten, hampir 100% kecamatan dan 42% kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil, sehingga terdapat jumlah total 4.006 kantor pos yang ditambah dengan adanya 1.811 mobil pos yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia.

Di lihat dari keberadaan lokasinya, maka menjumpai PT Pos Indonesia (Persero) bukanlah menjadi hal yang sulit untuk dicari, hal ini karena hampir di setiap kecamatan sudah ada Kantor Pos sendiri. Kemampuan memberikan pelayanan sampai ke desa-desa dan daerah terpencil memang menjadi andalan dari PT Pos Indonesia (Persero). Selain itu, dilihat dari keterjangkauan harganya, PT Pos Indonesia memiliki keunggulan yang cenderung lebih murah dibandingkan dengan jasa pengiriman yang lain.

Dari beberapa keunggulan PT Pos Indonesia (Persero) tersebut, seharusnya membuat PT Pos Indonesia (Persero) mampu mempertahankan kepercayaan yang diberikan konsumen. Apabila pelaku usaha ingin mendapatkan keuntungan yang besar dengan jumlah konsumen yang besar pula, maka mau tidak mau pelaku usaha harus mampu memberikan pelayanan dan perlindungan yang baik yang sesuai dengan mutu standar yakni baik, aman, nyaman, dan tentunya dapat terjangkau oleh daya beli seluruh lapisan masyarakat. Adanya sebuah kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan mutu

standar yang telah ditetapkan merupakan salah satu upaya untuk melindungi konsumennya. Kewajiban pemberian perlindungan terhadap konsumennya, telah disebutkan dalam Pasal 30 undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos disebutkan bahwa :

“Penyelenggara Pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman”.

Kemudian di dalam Pasal 31 Undang-Undang Tentang Pos juga disebutkan bahwa :

“Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan Pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan penyelenggara Pos”.

PT Pos Indonesia sebagai pelaku usaha dalam menjalankan praktek usahanya mempunyai hak-hak yang harus dihormati oleh konsumen, hak-hak pelaku usaha tersebut diatur dalam Pasal 29 Undang-Undang Tentang Pos yakni sebagai berikut :

1. Penyelenggara Pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman.
2. Penyelenggara Pos berhak membuka dan/atau memeriksa kiriman dihadapan pengguna layanan pos untuk mencocokkan kebenaran informasi kiriman sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

3. Penyelenggara Pos tidak dapat dituntut apabila terbukti isi kiriman tidak sesuai dengan yang dinyatakan secara tertulis oleh pengguna layanan pos pada dokumen pengiriman dan tidak dibuka oleh Penyelenggara Pos.
4. Penyelenggara Pos sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dituntut apabila terbukti mengetahui isi kiriman dan tetap mengirim barang yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PT Pos Indonesia sebagai pelaku usaha harus memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen. Tidak hanya sebatas memberikan pelayanan tetapi juga memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam menjamin keamanan dan keselamatan atas jasa yang digunakan.

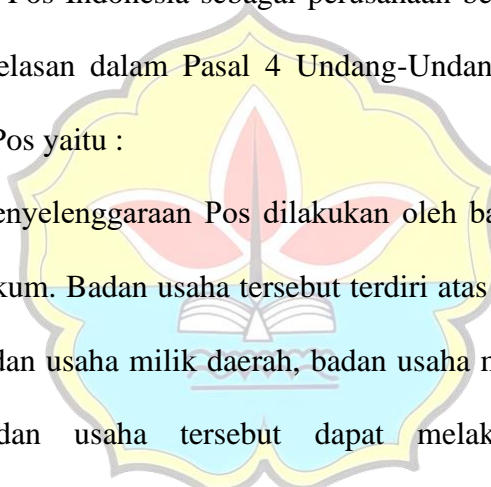
## **2. PT. Pos Indonesia Sebagai Perusahaan Berbadan Hukum**

Perusahaan berbadan hukum adalah sebuah subjek hukum yang mempunyai kepentingan sendiri terpisah dari kepentingan pribadi anggotanya, mempunyai harta sendiri yang terpisah dari harta anggotanya, punya tujuan yang terpisah dari tujuan pribadi para anggotanya dan tanggung jawab pemegang saham terbatas kepada nilai saham yang diambikkan. Jenis perusahaan ini didirikan dan dimiliki oleh beberapa orang pengusaha baik swasta maupun negara yang memenuhi syarat-syarat sebagai badan hukum. Jenis perusahaan ini dapat menjalankan usaha di semua bidang perekonomian (Perindustrian, perdagangan,

perjasaan, dan pembiayaan). Contohnya : Perseroan Terbatas (PT), Koperasi, Perusahaan Umum, Perusahaan Perseroan (Persero).

Kekayaan yang dicatat dalam pembukuan itu hanya kekayaan perusahaan (Perseroan terbatas) saja tidak termasuk kekayaan pribadi para pemegang saham, pengurus dan komisaris, karena PT adalah badan hukum yang merupakan subjek hukum tersendiri di luar pemegang sahamnya, yang memiliki hak dan kewajiban sendiri.

PT Pos Indonesia sebagai perusahaan berbadan hukum bisa dilihat dari penjelasan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos yaitu :



“Penyelenggaraan Pos dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum. Badan usaha tersebut terdiri atas badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan usaha milik swasta, dan koperasi. Badan usaha tersebut dapat melakukan kegiatan layanan komunikasi tertulis, layanan paket, layanan logistic, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos”.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos disebutkan bahwa :

“Penyelenggara pos adalah suatu badan usaha yang menyelenggarakan pos. penyelenggaraan pos adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan dan penata usaha layanan pos”.

PT Pos Indonesia sebagai perusahaan bebadan hukum yang telah memenuhi syarat diberi kesempatan untuk menjual sebagian sahamnya kepada masyarakat dan masyarakat di beri kesempatan untuk membeli saham-saham tersebut. PT Pos Indonesia juga merupakan satu-satunya perusahaan jasa pengiriman barang Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

### **3. Tugas Dan Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia**

PT. Pos Indonesia sebagai pelaku usaha bertugas memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen. Bagaimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang terbaik, Pos Indonesia mengutamakan kepuasan dan kepercayaan konsumen dengan :

1. Menjual produk sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.
2. Membuka layanan konsumen dan menindaklanjuti keluhan konsumen tanpa melakukan diskriminasi terhadap konsumen.
3. Melakukan promosi yang berkesinambungan secara sehat, fair, jujur, tidak menyesatkan serta diterima oleh norma-norma masyarakat.
4. Melakukan sertifikasi mutu melalui system manajemen mutu.
5. Melakukan perbaikan dibidang Operasi, sarana dan prasarana produk sesuai dengan kemampuan Perusahaan.
6. Memberikan layanan purna jual yang sesuai.

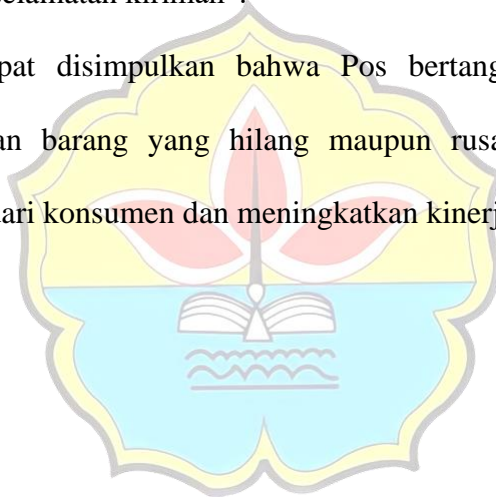
Pos mempunyai tanggung jawab memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada pelanggan/konsumen. Pos sebagai pelaku usaha harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya, dengan menerapkan

Sistem Manajemen Mutu dan juga melakukan pemeliharaan, perbaikan dan penataan berbagai fasilitas secara bertahap sesuai skala prioritas, agar ketersediaan fasilitas maupun peralatan tetap terjamin dengan kualitas memadai.

Pasal 30 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos menyebutkan bahwa :

“Penyelenggara Pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman”.

Dapat disimpulkan bahwa Pos bertanggung jawab penuh atas pengiriman barang yang hilang maupun rusak, menanggapi keluhan-keluhan dari konsumen dan meningkatkan kinerja pos itu sendiri.



## **BAB IV**

### **PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM ASURANSI PADA PENGIRIMAN BARANG PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG MUARA BULIAN**

#### **A. Apa Saja Masalah-Masalah Yang Timbul Dalam Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian**

Dalam proses pelaksanaan perjanjian tidak akan selalu berjalan secara mulus, akan ada masalah-masalah yang terjadi. Terutama di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian pada saat proses pengiriman barang. Dalam hal ini pihak pos sebagai produsen yang menawarkan jasa pengiriman barang, dan pengirim sebagai konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Setelah produsen dan konsumen melakukan kesepakatan bersama disitulah terjadinya suatu perjanjian antar dua pihak dan lahirlah hubungan hukum.

Masalah-masalah yang dapat ditimbulkan pada saat proses pengiriman barang adalah kerusakan, keterlambatan ataupun kehilangan suatu barang tersebut. Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis terdapat 10 kasus pengiriman barang, yakni 5 kasus kehilangan barang dan 5 kasus kerusakan pada saat pengiriman pada tahun 2020 di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian. Rincian kasus tersebut terdapat pada tabel berikut ini :

Tabel 1

Klaim/Komplain Konsumen Kehilangan Pengiriman Barang di PT.  
Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian

No.	Pengirim	Barang Kiriman	Kerugian yang dituntut	Kerugian yang diganti
1.	Puput	Pakaian	Rp. 250.000	Rp. 250.000
2.	Devi	HP	Rp. 2.000.000	Rp. 2.000.000
3.	Ita	Makanan	Rp. 200.000	Rp. 200.000
4.	Cahyo	HP	RP. 1.500.000	Rp. 1.500.000
5.	Adi	Sepatu	Rp. 300.000	Rp. 300.000

Sumber data : Hasil Penelitian Penulis

Berdasarkan keterangan pada tabel 1 diatas, diketahui pada tahun 2020 terjadinya kehilangan pengiriman barang yang terjadi di Kantor Pos Cabang Muara Bulian. Kehilangan barang akibat kesalahan dari pengirim maupun pada saat pengiriman. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan kantor pos yang bernama Bapak Dias Woro N. Adanya barang yang hilang dalam pengguna jasa di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian ialah sebagai berikut

“Hilangnya barang yang dikirim oleh pengirim barang disebabkan oleh kelalaian PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian bisa saja terjadi



karena kesalahan pengantar barang ke alamat tujuan, selain itu hilang dalam pelaksanaan pengantar barang terjatuh tidak diketahui oleh kurir.<sup>32</sup>

Adapun hasil wawancara dengan salah satu pengirim barang berdasarkan tabel kehilangan diatas menjelaskan bahwa:

Devi mengatakan bahwa “HP yang saya kirimkan kesaudara saya adalah 1 (satu) unit HP dengan merk Samsung, tapi saat pengiriman terdapat keterangan kurir yaitu paket hilang. Dan kemudian saya mendapatkan kabar dari saudara saya bahwa HP tersebut tidak datang. Saya langsung datang ke PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian untuk menanyakan perihal paket kiriman barang saya tersebut ke pihak pos, namun PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian mengatakan bahwa paket kiriman saya hilang dalam perjalanan dan tidak dapat dilacak dikarenakan HP tersebut dalam keadaan Mati. kemudian saya mengajukan komplek/klaim ke PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian untuk menggantikan kerugian yang saya alami atas kehilangan paket kiriman barang tersebut. Dan pihak pos akan menggantikan kerugian atas kehilangan kiriman barang tersebut dengan cara saya harus mengikuti prosedur ketentuan yang ada. Dikarenakan saya mengasuransikan kiriman barang tersebut ke pihak pos.”<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup>Telah dilakukannya wawancara dengan Bapak Dias Woro N, 2022, Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian, Senin 4 Juli 2022

<sup>33</sup>Telah dilakukannya wawancara dengan Devi salah satu konsumen pengguna jasa pos, 2022, Jumat 16 Juli 2022

Tabel 2

Klaim/Komplain Konsumen Kerusakan Pengiriman Barang di PT. Pos  
Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian

No.	Pengirim	Barang Kiriman	Kerugian yang dituntut	Kerugian yang diganti
1.	Luktiono	Ban Motor	Rp. 650.000	Rp. 650.000
2.	Nanda	Tv	Rp. 500.000	Rp. 500.000
3.	Dina	Piring Keramik	Rp. 175.000	Rp. 175.000
4.	Dava	Motor	Rp. 135.000	Rp. 135.000
5.	Hidayah	Dodol	Rp. 75.000	Rp.75.000

Sumber data : Hasil Penelitian Penulis

Perusahaan ekspedisi wajib menjaga keselamatan barang-barang yang digunakan agar sampai kealamat tujuan, diterima dalam kondisi baik oleh penerima. Konsumen pengguna jasa kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian yang mengalami kerusakan akibat kelalaian pengiriman barang berhak mendapatkan ganti rugi, akan tetapi dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan salah satu konsumen bahwa apa yang terjadi sebagai berikut :

Nanda mengatakan bahwa “TV yang saya kirimkan keteman saya adalah 1 (satu) unit TV. TV yang saya kirimkan tersebut dalam kondisi yang sangat bagus. Dan kemudian saya mendapatkan kabar tersebut dari teman

saya bahwa saat paket tersebut telah tiba di lokasi dan ternyata kondisi paket mengalami kerusakan pada TV nya. Saya langsung datang ke PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian untuk menanyakan perihal paket kiriman barang saya tersebut ke pihak pos. kemudian saya mengajukan komplek/klaim ke PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian untuk menggantikan kerugian yang saya alami atas kerusakan paket kiriman barang tersebut. Dan pihak pos akan menggantikan kerugian atas kehilangan kiriman barang tersebut dengan cara saya harus mengikuti prosedur ketentuan yang ada. Dikarenakan saya mengasuransikan kiriman barang tersebut ke pihak pos.”<sup>34</sup>

#### **B. Bagaimana Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Dalam Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian**

Tindak lanjutnya PT. Pos mengeluarkan Surat Edaran dengan Nomor 49/Dirpo/0604 Tentang Layanan Harga Tanggungan Kiriman Pos dalam Negeri. Di dalamnya mengatur bahwa PT. Pos Indonesia selain sebagai pihak yang melaksanakan pengangkutan pengiriman barang juga sebagai pihak yang menjamin atas asuransi barang yang dikirim. Menurut Pasal 1 Surat Edaran Nomor 49/Dirpo/0604 menyatakan :

“Ganti Rugi adalah sejumlah uang yang diberikan penanggung kepada tertanggung, karena kirimannya mengalami kelambatan, kehilangan

---

<sup>34</sup> Telah dilakukannya wawancara dengan Nanda salah satu konsumen pengguna jasa pos, 2022, Sabtu 17 Juli 2022

atau kerusakan sebagian atau seluruhnya, setelah bertanggung memenuhi persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam ketentuan pengiriman dengan Harga Tanggungan.

Pasal 4 SE Nomor 49/Dirpo/0604 menyatakan : “Ganti rugi tidak akan berlaku jika ada sebab kahar atau *force majeure*”. Sebab Kahar atau Force Majeure adalah keadaan atau peristiwa yang terjadi di luar kehendak, kuasa serta control manusia, termasuk tetapi tidak terbatas pada bencana alam, wabah penyakit, kebakaran, angin topan, perang, kerusuhan, huru-hara, pemogokan dan lain-lain yang secara pertimbangan yang wajar sama sekali tidak dapat dilaksanakan suatu prestasi.

Sesuai dengan ketentuan-ketentuan tersebut PT. Pos Indonesia untuk pengiriman darat bertindak sebagai perusahaan asuransi karena sudah mengcover perlindungan dan jaminan atas paket barang. Sedangkan untuk pengiriman laut dan udara PT. Pos Indonesia mengadakan kerja sama dengan perusahaan asuransi yaitu PT. Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo).<sup>35</sup> Layanan asuransi atas pengiriman paket pos ini adalah untuk menjamin ganti rugi terhadap kerugian yang diderita oleh tanggungan, sebagai akibat resiko yang menimpa paket pos tersebut. Tujuan asuransi adalah jaminan oleh asurador

---

<sup>35</sup>Telah dilakukannya wawancara dengan Bapak Dias Woro N, 2022, Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian, Senin 4 Juli 2022

kepada seorang untuk tidak akan dirugikan oleh suatu peristiwa yang belum tentu akan terjadi.<sup>36</sup>

PT. Pos Indonesia melakukan perjanjian pertanggungan terhadap kegiatan usaha pengiriman barang (kargo) PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) dengan nama produk Asuransi Kargo. Asuransi tersebut hanya mempertanggungkan barang-barang yang dikirim/diangkut menggunakan Kapal Laut dan Pesawat Udara, kemudian pengiriman melalui darat resiko ditanggung sendiri oleh PT. Pos Indonesia.<sup>37</sup>

Isi perjanjian menggunakan ketentuan-ketentuan/syarat-syarat pengiriman paket Pos Express yang tertuang dalam point-point yang terdapat pada tanda bukti pengiriman (*consignment note*) ataupun pada tanda bukti terima kiriman yang sudah mendapat kata sepakat/persetujuan dari para pihak (pengguna jasa dan PT. Pos), maka timbulah perikatan bagi keduanya yaitu adanya hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dimana salah satu pihak berkewajiban untuk melaksanakan suatu prestasi dan pihak lain berhak atasnya.

Tanda bukti pengiriman paket berlaku sebagai perjanjian antara pengirim dan PT. Pos Indonesia cabang Muara Bulian, dimana PT. Pos Indonesia mengikatkan diri untuk mengantarkan paket milik si pengirim sedangkan pengirim sendiri mengikatkan dirinya untuk membayar ongkos

---

<sup>36</sup>Wirjono Prodjodikoro, 1991, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Jakarta : Intermasa, hal 104

<sup>37</sup>Telah dilakukannya wawancara dengan Bapak Dias Woro N, 2022, Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian, Senin 4 Juli 2022

kiriman sesuai tarif yang ditetapkan PT. Pos Indonesia Cabang Muara Bulian.<sup>38</sup>

Biaya asuransi untuk pengiriman dibebankan pada ongkos kirim dan nilai barang sebagai berikut :<sup>39</sup>

- a. Ongkos kirim dipungut sebesar  $0,24\% \times$  Ongkos kirim. Perhitungan ini minimal Rp. 400,00 dan apabila dalam perhitungan terdapat pecahan satuan atau puluhan maka diharuskan dibulatkan ke atas ratusan terdekat. Misalnya : Tarif SKH seberat 10 kg, ongkos kirimnya sebesar Rp. 18.000.-, jadi  $0,24\% \times$  Rp. 18.000.- = Rp. 1.728.-, maka biayanya dibulatkan menjadi Rp. 1.800.- x 10 kg = Rp. 18.000.-
- b. Premi asuransi barang sebesar  $0,24\%$  dari harga barang yang tercantum pada faktur atau kuitansi pembelian berdasarkan kesepakatan antara penanggung dengan tertanggung. Misalnya : harga barang pembelian Rp. 500.000.-, maka  $0,24\% \times$  Rp. 500.000.- = Rp. 1.200, maka biaya bulatnya menjadi Rp. 1.200.- x 10 kg = Rp. 12.000.
- c. Perhitungan untuk penggantian kerusakan atau kehilangan seluruh barang. untuk paket pos yang telah membayar asuransi ongkos kirim, dibayarkan sebesar harga/nilai barang/isi yang sebenarnya hilang/rusak, dengan maksimum 10 x ongkos kirim. Misalnya : Biaya pengiriman paket pos

---

<sup>38</sup>Telah dilakukannya wawancara dengan Bapak Dias Woro N, 2022, Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian, Senin 4 Juli 2022

<sup>39</sup>Telah dilakukannya wawancara dengan Bapak Dias Woro N, 2022, Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian, Senin 4 Juli 2022

biasa terberat 10 kg, ongkos kirim Rp. 30.000.- dengan harga/nilai aket pos Rp. 500.000.- maka perhitungan ganti ruginya adalah  $10 \times \text{Rp. } 30.000 = \text{Rp. } 300.000,-$ .

- d. Apabila pengirim memanfaatkan asuransi nilai barang, maka ganti rugi yang dibayarkan sebesar gabungan ganti rugi yang ongkos kirim dan biaya nilai barang, yaitu ganti rugi nilai barang, sebesar kerugian yang sebenarnya maksimal sesuai dengan nilai pertanggungan dang anti rugi ongkos kirim sebesar maksimal 2,5 x ongkos kirim. Misalya dalam kasus paket pos biasa di atas, maka maksimum ganti rugi yang dibayarkan adalah  $\text{Rp. } 500.000 + 2,5 \times (\text{Rp. } 30.000) = \text{Rp. } 500.000 + \text{Rp. } 75.000 = \text{Rp. } 575.000,00$ . Karena nilai barang hanya Rp. 500.000 maka yang dapat dibayarkan hanya sebesar Rp. 500.000,-.

Timbulnya perjanjian barang berasuransi adalah saat pengirim membayar dan pihak pos udah menyatakan kesanggupannya dengan menerima paket untuk dikirimkan, maka selanjutnya akan menimbulkan hubungan hukum antara kedua belah pihak yaitu PT. Pos Indonesia Cabang Muara Bulian dengan pengirim. Adanya hubungan hukum ini akan berakibat pada timbulnya hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dimana hak dan kewajiban ini harus berdasarkan perjanjian yang sudah disepakati.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dias Woro N, didapatkan Untuk mendapatkan klaim asuransi tersebut langkah-langkah yang ditempuh

oleh pihak PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian yakni sebagai berikut :<sup>40</sup>

- a. Segera membuat Surat Keberatan atau Tuntutan Ganti Rugi dari Penerima Barang/Pengirim, berdasarkan Surat Pernyataan dari Penerima Barang yang mengalami kerusakan dan hilang ditandatangani bersama Penerima barang dari Petugas yang ditunjuk atas nama SBU Pos Logistik dan dikuatkan dengan Saksi.
- b. Barang yang rusak, apabila memungkinkan dibawa kembali dan dengan bukti tanda terima ditunjukkan kepada Pengirim Barang, bila tidak memungkinkan karena berbagai sebab maka barang tersebut dapat dititipkan kepada penerima barang dengan catatan tidak diperbolehkan merubah kondisi apapun hingga disaksikan/disurvey oleh pihak PT Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo).
- c. Apabila alat angkut mengalami kecelakaan yang memungkinkan terjadinya kehilangan dan/atau kerusakan pada barang muatan, segera menghubungi PT Asuransi selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah diketahuinya terjadinya peristiwa tersebut.
- d. Dalam terjadi kejadian sebagaimana tersebut diatas, wajib berbuat semaksimal mungkin untuk mengamankan barang muatan.

---

<sup>40</sup>Telah dilakukannya wawancara dengan Bapak Dias Woro N, 2022, Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian, Senin 4 Juli 2022



- e. Melaporkan secara tertulis kepada PT Asuransi selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah kejadian dan sesegera mungkin mengirimkan dokumen pendukung.
- f. Menerima keputusan diterima atau ditolaknya klaim asuransi beserta nilai nominal penggantian dari PT Asuransi selambat-lambatnya 14 hari sejak diterimanya dokumen lengkap.
- g. PT Asuransi melakukan pembayaran klaim kepada pengirim/penerima selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak tanggal dibuatnya keputusan klaim.

Klaim-klaim yang terjadi di kantor pos biasanya berupa keterlambatan, kerusakan serta kehilangan paket pos. dengan diajukannya klaim-klaim bersangkutan oleh konsumen/pengguna jasa Pos Express, secara tidak langsung konsumen beranggapan bahwa klaim-klaim paket pos diatas tentu saja terjadi bukan karena kesalahan konsumen itu sendiri melainkan diakibatkan sepenuhnya karena kelalaian dari pihak pos sendiri. Akan tetapi hal diatas tidak sepenuhnya dapat dinyatakan benar sebelum ada dilakukan penelusuran/investigasi oleh kantor pos mengenai klaim yang bersangkutan. Sebaliknya, kerugian yang terjadi bisa saja karena kesalahan/kelalaian pengirim.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup>Telah dilakukannya wawancara dengan Bapak Aan Adlfiesty Putra, 2022, Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian, Senin 4 Juli 2022

Adapun prosedur pengajuan klaimnya adalah :

1. Batas waktu pengajuan klaim.
2. Klaim harus diajukan oleh pengirim ke kantor atau oleh penerima ke kantor tujuan (dalam hal pengirim memberikan kuasa kepada penerima) memberitahukan paling lambat 3 x 24 jam setelah diketahui adanya kehilangan atau kerusakan.
3. Pengajuan klaim di kantor asal
  - a) Pengirim mengajukan klaim dengan mengisi formulir klaim rangkap empat dengan melampirkan :
    - (1) Asli resi paket, foto copy KTP atau bukti diri yang sah lainnya
    - (2) Untuk asuransi nilai barang Slip jaminan asuransi, asli resi paket, foto copy KTP atau bukti diri yang sah lainnya. Faktur pembelian jika ada atau bukti pendukung lainnya.
  - b) Setelah formulir klaim diisi, kantor asal mendistribusikan ke :
    - (1) Lembar 1 untuk PT. Pos Indonesia kemudian akan dikirim ke kantor cabang PT. Asuransi yang sudah terikat kerjasama dengan PT. Pos Indonesia beserta dokumen pendukungnya paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal pengajuan klaim.
    - (2) Lembar 2 untuk kantor cabang PT. Asuransi dan dikirimkan secara langsung paling lambat 3 x 24 jam.
    - (3) Lembar 3 untuk pengirim pada waktunya akan diminta kembali setelah klaim dibayarkan dan menjadi bukti/arsip kantor asal.

c) Setelah pegawai Pos menerima pengajuan klaim dari pengirim, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah memeriksa keabsahan dokumen tersebut dan melengkapi dokumen lain yang diperlukan yang berupa :

(1) Berita acara kehilangan, kerusakan dan surat pernyataan keterlambatan (khusus paket pos esok sampai).

(2) Dokumen pendukung lainnya yang diperlukan.

Dalam hal terjadi kerugian yang dianggap disebabkan oleh faktor-faktor kesalahan atau kelalain yang dilakukan oleh kantor pos maka dapat diajukan klaim yang biasanya diajukan lebih dulu oleh si pengirim di kantor pos pengiriman bahwa paket tersebut terlambat, rusak ataupun hilang. Oleh kantor pos pengiriman dilakukan investigasi awal dengan cara melacak tahapan-tahapan proses pengiriman. Disamping itu juga kantor pos kirim berhubungan dengan kantor pos terima untuk meminta keterangan yang diperlukan.

Klaim atau sengketa yang terjadi di kantor pos biasanya diselesaikan melalui cara perdamaian. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian dengan pengguna jasa) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang. Penyelesaian dapat langsung diadakan antar kedua belah pihak dan dapat pula dengan

menggunakan jasa pihak ketiga yang disepakati. Dalam pembicaraan itu terjadilah proses tawar-menawar untuk mencapai kesepakatan terhadap penyelesaian perselisihan yang terjadi.<sup>42</sup>

Hal ini sesuai dengan ketentuan yang sudah diatur dalam Undang-Undang Pos, ganti rugi akibat kelalaian dan/atau kesalahan penyelenggara pos diberikan oleh penyelenggara pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dan penyelenggara pos. Pemberian ganti rugi apabila dalam hal paket kiriman yang dikirimkan tidak diasuransikan, maka ganti rugi yang diberikan PT. Pos yaitu dalam bentuk uang tunai berdasarkan ongkos kirim saja. Dan sebaliknya apabila paket tersebut sudah diasuransikan terlebih dahulu, maka ganti rugi yang diberikan berdasarkan nilai asuransi atas paket bersangkutan yang sudah dibayarkan preminya.

Hal ini selaras dengan ketentuan berdasarkan IIPK, ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi dan pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

---

<sup>42</sup>Telah dilakukannya wawancara dengan Bapak Aan Adlfiesty Putra, 2022, Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian, Senin 4 Juli 2022

Jika pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka pelaku usaha tersebut dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau diajukan ke badan pengadilan di tempat kedudukan konsumen. Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam keadaan lain, apabila melalui cara perdamaian tidak ditemukan penyelesaian ataupun pihak konsumen menginginkan penyelesaian dilaksanakan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, hal ini dapat dilaksanakan. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 45 ayat (1) UUPK yang menyatakan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

### **C. Bagaimana Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian Terhadap Barang Berasuransi Yang Diangkut**

Tanggung jawab PT. Pos Indonesia Cabang Muara Bulian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan Pos adalah mulai dari barang di terima di kantor pos asal yang diterima oleh pegawai kantor pos hingga diatas sesuai dengan alamat yang dituju sampai dengan barang yang dikirim diterima oleh penerima. Dalam pelaksanaan pengiriman barang yang dilaksanakan oleh PT. Pos Indonesia cabang Muara Bulian juga menawarkan asuransi jika kiriman barang tersebut merupakan

barang yang penting dan berarti, pemberian asuransi barang disesuaikan dengan nominal harga barang yang dikirim, sehingga PT. Pos Indonesia cabang Muara Bulian merasa mempunyai tanggungan yang lebih untuk menjaga dan memastikan barang tersebut sampai kepada penerima dengan selamat dan tanpa ada cacat atau kerusakan.

Tanggung jawab pengirim yang dijaminan atas pengangkutan pengiriman barang yang dilaksanakan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Muara Bulian untuk barang-barang tertentu yang mempunyai harga yang lebih dan sangat berarti, PT. Pos Indonesia akan menawarkan jaminan asuransi sebagaimana yang diatur dalam SE 49/Dirop/0604, dalam hal ini PT. Pos Indonesia selain sebagai pihak yang melaksanakan pengangkutan pengiriman barang juga sebagai pihak yang menjamin atas asuransi barang yang dikirim. Dengan tanda bukti kirim yang diterima oleh pengirim, jika pengirim menyetujui untuk membayar premi jaminan asuransi pengiriman barang tersebut, maka selain sebagai bukti tanda kirim juga sebagai tanda bukti jaminan asuransi dari barang yang dikirimnya.

Penyelesaian perselisihan antara Kantor Pos Cabang Muara Bulian dengan pelanggan jasa/konsumen dilakukan dengan cara musyawarah, antara kedua nelah pihak. Penyelesaian perselisihan dalam pengiriman barang yang rusak/hilang dilakukan dengan cara konsumen melapor/mengadu kepada Kantor Pos Cabang Muara Bulian bahwa barang yang diterima mengalami Kerusakan/Kehilangan. Kemudian Kantor Pos Cabang Muara Bulian akan

memeriksa bahwa barang yang diterimanya mengalami kerusakan/kehilangan. Kemudian Kantor Pos Cabang Muara Bulian akan memeriksa apakah benar bahwa barang itu layak dikatakan rusak. Kantor Pos Cabang Muara Bulian akan memeriksa data dan nomor resi barang dan akan menyelidiki apakah itu kesalahan dari pos atau tidak.

Kantor Pos Cabang Muara Bulian selaku pelaku usaha akan memberikan jaminan ganti rugi jika terjadi kerusakan bahkan kehilangan dalam perjalanan pengiriman barang. Sehingga kiriman paket yang dikirim melalui Kantor Pos Cabang Muara Bulian mendapat jaminan atas layanan purna jual yang sudah terstandarisasi. Adapun cara mengajukan klaim ganti rugi atas barang yang hilang dan rusak di Kantor Pos Cabang Muara Bulian sebagai berikut:

1. Pengirim atau penerima yang diberi kuasa oleh pengirim harus mengisi Formulir Pengaduan (formular 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 (hari) setelah pengaduan.
2. Formular harus diisi dengan lengkap sesuai dengan petunjuk yang ada pada formular dengan 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). Formular Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal pengaduan dilakukan.
4. Formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi harus dilengkapi dengan lampiran fotocopy 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 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.

Bapak Dias Woro N selaku Kepala Kantor Pos Cabang Mura Bulian, beliau menambahkan bahwa Kantor Pos Cabang Muara Bulian juga memiliki kebijakan bahwa ganti rugi pengiriman barang yang hilang/rusak tidak dapat dibayarkan jika terjadi hal-hal sebagai berikut ;<sup>43</sup>

1. Pengirim melepaskan haknya kepada penerima berdasarkan Surat Kuasa Pengalihan Hak.
2. Pengajuan melebihi batas waktu yang telah ditetapkan.

---

<sup>43</sup> Telah dilakukannya wawancara dengan Bapak Dias Woro N,2022, Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian, Senin 4 Juli 2022



3. Isi paket pos tidak sesuai dengan 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.
6. Karna adanya force majeure (sebab kahar).

Dibawah ini adalah bentuk tanggung jawab ganti rugi Kantor Pos Cabang Muara Bulian terhadap pengiriman barang yang hilang dan rusak.

Ganti rugi standar yang tidak membayar bea jaminan ganti rugi.

No	Kondisi	Ganti Rugi Kiriman Standar
1	Hilang/Rusak seluruhnya	10 (Sepuluh) X biaya pengiriman
2	Rusak Sebagian	5 (lima) X biaya pengiriman
3	Terlambat	50% (lima puluh persen) X biaya pengiriman

Ganti rugi dengan nilai jaminan (asuransi)

No	Kondisi	Ganti Rugi dengan Nilai Jaminan Ganti Rugi
1	Hilang/Rusak seluruhnya	100% (seratus persen) X nilai jaminan ganti rugi ditambah 10 (sepuluh) X biaya pengiriman

2	Rusak Sebagian	50% (lima puluh persen) X biaya jaminan ganti rugi ditambah 5 (lima) X biaya pengiriman
3	Terlambat	1,5 (satu koma lima) X biaya pengiriman

Besaran nilai jaminan ganti rugi

1. Barang baru sebesar harga pembelian berdasarkan faktur/bukti pembelian dengan maksimal Rp. 5.000.000,- per item kiriman.
2. Barang bekas, barang seni budaya, 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,-

Inilah ketentuan dari pihak Kantor Pos Cabang Muara Bulian jika barang hilang dan rusak. Penyelesaian perselisihan dilakukan secara musyawarah antara kedua belah pihak. Jika konsumen juga tidak merasa puas

dengan layanan yang diberikan oleh Kantor Pos Cabang Muara Bulian, maka akan ditanggapi lagi oleh Kantor Pos Cabang Muara Bulian.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat ditarik kesimpulan dari “Prosedur Klaim Asuransi Pada Pengiriman Barang PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian” adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan hasil bahwa PT Pos Indonesia (Persero ) Cabang Muara Bulian pada tahun 2020, PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian pernah memberikan ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan paket barang kiriman yang dialami oleh Devi dan Nanda. Kasus yang terjadi pada Devi ialah berupa kehilangan pada paket barang yang berisikan 1 (satu) buah handphone merk Samsung yang hilang pada saat proses pengiriman dan barang tersebut tidak dapat dilacak. Kasus kerusakan yang dialami Nanda ialah berupa kerusakan pada paket barang yang berisikan TV, TV tersebut mengalami kerusakan pada layarnya yaitu ada keretakan pada layarnya. Permasalahan terkait pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Muara Bulian telah diselesaikan dengan cara pengajuan klaim dan semua kerugian yang dialami oleh konsumen telah diganti sesuai dengan perhitungan yang sesuai dengan peraturan PT. Pos Indonesia asalkan sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku.

2. Dalam hal terjadi kerugian yang dianggap disebabkan oleh faktor-faktor kesalahan atau kelalain yang dilakukan oleh kantor pos maka dapat diajukan klaim yang biasanya diajukan lebih dulu oleh si pengirim di kantor pos pengiriman bahwa paket tersebut terlambat, rusak ataupun hilang. Oleh kantor pos pengiriman dilakukan investigasi awal dengan cara melacak tahapan-tahapan proses pengiriman. Disamping itu juga kantor pos kirim berhubungan dengan kantor pos terima untuk meminta keterangan yang diperlukan.
3. Bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia Cabang Muara Bulian atas keterlambatan, hilangnya barang, atau kerusakan barang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika terjadi perselisihan antara pihak pos dan konsumen dalam pengiriman barang, konsumen bisa menyampaikan keluhan atau meminta ganti rugi kepada pihak pos. dengan catatan complain konsumen bisa dibuktikan bahwa memang benar barang tersebut mengalami kerusakan atau hilang. Perselisihan akan diselesaikan dengan cara musyawarah kedua belah pihak sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang ada.

## **B. SARAN**

Saran yang disampaikan peneliti berdasarkan hasil kesimpulan diatas adalah :

1. Pengirim surat dan barang sebagai konsumen selayaknya harus memahami sebelum memilih layanan yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) sebelum memilih layanan yang akan digunakan. Konsumen dituntut untuk dapat mengerti akan hak dan kewajiban yang semestinya didapat dan dilaksanakan. Hal ini sangat penting untuk mengantisipasi seandainya terjadi wanprestasi dari pihak penyedia jasa. Maka dengan pengetahuan dan pemahaman yang dimilikinya, pengirim sebagai konsumen dapat mendapatkan layanan yang seharusnya di dapatkan. Namun jika terjadi kerugian, maka pengirim surat dan barang juga bisa mendapatkan ganti kerugian yang selayaknya.
2. Bagi pos dalam memberikan tanggung jawab seharusnya mereka melakukan tanggung jawab terhadap semua kerugian yang dialami oleh pihak pengguna jasa pos, bukan hanya karena mereka memberikan ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab dengan membuat kebijakan sendiri yang dapat menyebabkan pengguna jasa pos merasa dirugikan.
3. PT. Pos Indonesia (Persero) agar dapat memberikan pelayanan yang seharusnya didapatkan oleh konsumen. Dan juga melakukan sosialisasi

terhadap hak-hak atau perlindungan yang diberikan pada konsumen sehingga konsumen dapat mengetahui dengan jelas apa hak mereka.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU – BUKU

Agus Prawoto, 1995, *Hukum Asuransi dan Kesehatan Asuransi*, Yogyakarta :

BPFE UGM

AZ Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Disdit Media

Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, PT. Raja Grafindo

Persada 2005

Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada,

Jakarta, 1998

Djoko Prakoso, I ketut Murtika, 1987, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta,

Bina Aksara

Emmy Pangaribuan, 1982, *Hukum Pertanggung*, Yogyakarta, UGM

HMN Purwosutjipto, 1984, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3*,

Jakarta: Djambatan

Man Suparman Sastrawidjaja, 1997, *Aspek – Aspek Hukum Asuransi dan*

*Surat Berharga*, Bandung, Alumni

Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Revisi Tahun 2021

Prof. Dr. Irwansyah, S.H., M.H., *Penelitian Hukum*, Mirra Buana Media,

Yogyakarta, 2020

PT. Pos Indonesia (Persero), 2022, Jenis Produk : Pos Express



Salim H.S., *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta:

Sinar Grafika, 2003

Sri Rejeki Hartono, 1995, *Hukum asuransi dan Perusahaan Asuransi*,

Semarang, TKPT Seng Press

Sudikno Mertokusumo, 1985, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty,

Yogyakarta

Sudarsono, *Kamus Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007

Sunggono Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta : Rajawali Pers,

2003

Tupoksi PT. Pos Indonesia, Jakarta, 2009.

Wirjono Prodjodikoro, 1991, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Jakarta :

Intermasa

## **B. UNDANG – UNDANG**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Pertanggungjawaban

Kecelakaan Penumpang

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Pertanggungjawaban Kecelakaan

Lalu Lintas

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

### C. WEBSITE

<http://www.posindonesia.co.id/index.php/visi-misi-dan-motto/> diakses pada tanggal 02 Juli 2022

<https://kargo.tech/blog/pengertian-asuransi-pengiriman-barang-dan-jenisnya/> diakses pada tanggal 01 Juli 2022

[https://id.wikipedia.org/wiki/Pos\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia) diakses pada tanggal 08 Februari 2022

<http://eprints.umm.ac.id/44686/3/BAB%20II.pdf> diakses pada tanggal 08 Februari 2022

[www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id) diakses tanggal 02 Juli 2022

