



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS  
PENGIRIMAN BARANG MELALUI JASA  
KILAT KHUSUS PT. POS INDONESIA  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999**

***LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS FOR DELIVERY OF  
GOODS BY SPECIAL DELIVERY SERVICE PT. POS  
INDONESIA REVIEWED FROM  
ACT NUMBER 8 OF 1999***

**SAN LUCIA YOSEPHA BOKU  
NIM. 070710101143**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS  
PENGIRIMAN BARANG MELALUI JASA  
KILAT KHUSUS PT. POS INDONESIA  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999**

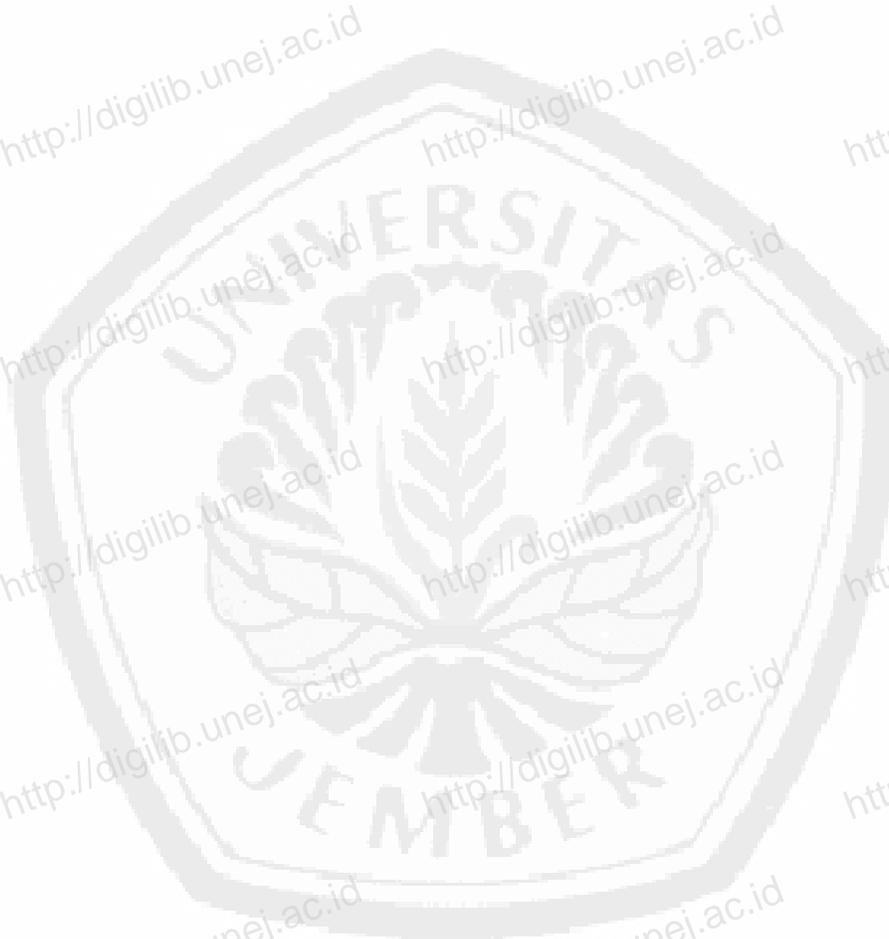
***LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS FOR DELIVERY OF  
GOODS BY SPECIAL DELIVERY SERVICE PT. POS  
INDONESIA REVIEWED FROM  
ACT NUMBER 8 OF 1999***

**SAN LUCIA YOSEPHA BOKU  
NIM. 070710101143**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**

**MOTTO :**

“Bila anda mencari uang, anda akan dipaksa mengupayakan pelayanan yang terbaik. Tetapi jika anda mengutamakan pelayanan yang baik, maka andalah yang akan dicari uang”<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Mario Teguh.

## PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini untuk orang-orang terdekat dan terkasih yang selalu mendukungku:

1. Ayahanda, Servasius Mosa dan Ibunda tercinta, Ana Maria Shirley Pangrana Tieka, yang telah memberikan kasih sayang, doa, motivasi, serta dukungan yang tiada hentinya;
2. Kakak ku tersayang, San Carlos Lalu Paja dan San Francisco Jou (almarhum), terimakasih atas motivasi, dukungan, doa, bantuan, dan kebersamaan yang telah kita lewati;
3. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan;
4. Dosen-dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan ilmu serta bimbingan kepada Penulis dengan penuh kesabaran.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS  
PENGIRIMAN BARANG MELALUI JASA  
KILAT KHUSUS PT. POS INDONESIA  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999**

***LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS FOR DELIVERY OF  
GOODS BY SPECIAL DELIVERY SERVICE PT. POS  
INDONESIA REVIEWED FROM  
ACT NUMBER 8 OF 1999***

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam  
Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember

**SAN LUCIA YOSEPHA BOKU  
NIM. 070710101143**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**

**PERSETUJUAN**  
**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**  
**TANGGAL JUNI 2011**

**Oleh:**

**Pembimbing,**

**MARDI HANDONO, S.H., M.H.**  
**NIP. 196312011989021001**

**Pembantu Pembimbing,**

**Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.**  
**NIP: 197202171998021001**

## **PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENGIRIMAN  
BARANG MELALUI JASA PENGIRIMAN KILAT KHUSUS PT. POS  
INDONESIA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

***LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS FOR DELIVERY OF GOODS BY  
SPECIAL DELIVERY SERVICE PT. POS INDONESIA REVIEWED FROM  
ACT NUMBER 8 OF 1999***

Oleh

**SAN LUCIA YOSEPHA BOKU**

**NIM. 070710101143**

**Pembimbing,**

**Pembantu Pembimbing,**

**MARDI HANDONO, S.H., M.H.**  
**NIP: 196312011989021001**

**Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.**  
**NIP: 197202171998021001**

**Mengesahkan**  
**Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia**  
**Universitas Jember**  
**Fakultas Hukum**  
**Dekan,**

**Prof. Dr. M. ARIEF AMRULLAH, S.H., M.Hum.**

**NIP. 196001011988021001**

## PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 15

Bulan : Juni

Tahun : 2011

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember.

Panitia Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

EDY SRIONO, S.H. M.H.

EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.

NIP. 195505041984031001

NIP. 196812302003122001

Anggota Penguji,

Tanda Tangan,

1. MARDI HANDONO, S.H., M.H. :

NIP. 196312011989021001

2. Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H. :

NIP. 197202171998021001

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : SAN LUCIA YOSEPHA BOKU

NIM : 070710101143

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENGIRIMAN BARANG MELALUI JASA PENGIRIMAN KILAT KHUSUS PT. POS INDONESIA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Mei 2011

**SAN LUCIA YOSEPHA BOKU**  
**NIM. 070710101143**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala rahmat, nikmat, berkat dan tuntunan\_Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Program studi Ilmu Hukum dan memperoleh gelar Sarjana Hukum. Skripsi ini dapat diselesaikan hasil kerja keras, ketekunan, dan ketelitian, serta dorongan semangat dan bantuan dari semua pihak baik secara materiil maupun secara moril sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENGIRIMAN BARANG MELALUI JASA KILAT KHUSUS PT. POS INDONESIA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999”**

Penulis menyadari bahwa banyak sekali hambatan, tantangan dan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpa bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

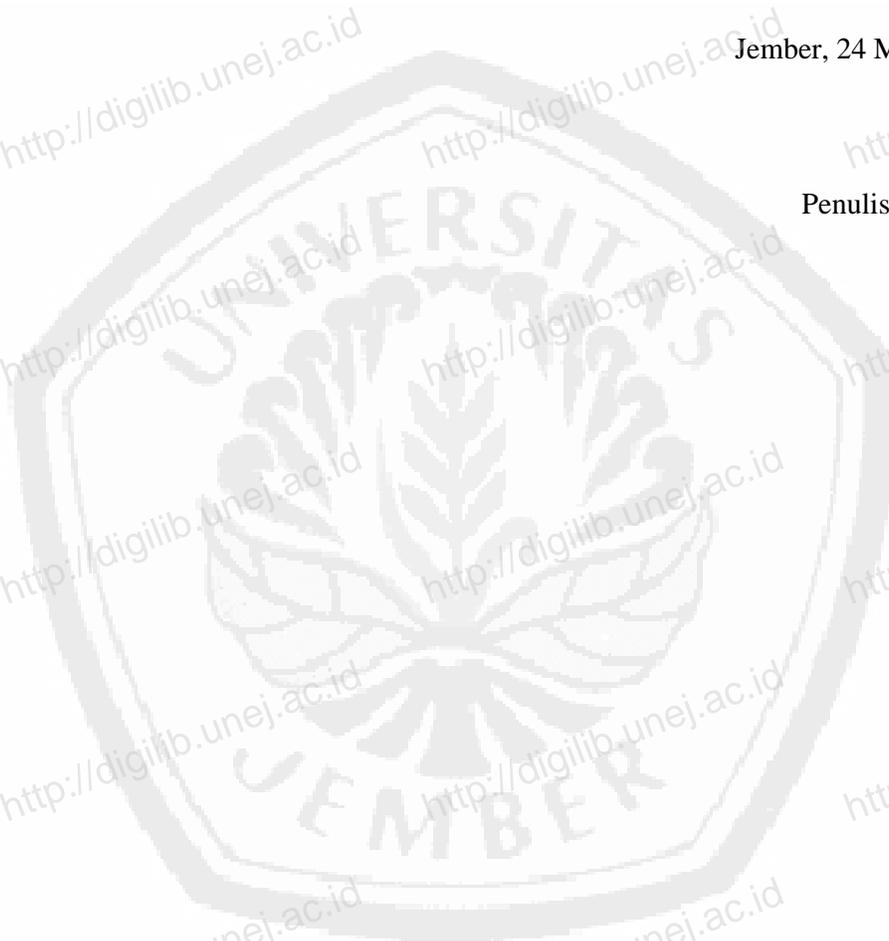
1. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan waktu untuk mendidik, memberikan ilmu, nasehat, pengalaman, pengarahan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H., selaku Pembantu Pembimbing Skripsi atas sumbangan pemikiran dan ketelitian serta kesabaran dalam mengarahkan, memberikan ilmu dan nasehat serta mendampingi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini;
3. Bapak Edy Sriono, S.H., M.H., selaku Ketua Panitia Penguji skripsi atas kesediannya menjadi dosen penguji dan untuk ilmu yang telah diberikan;
4. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.H., selaku Sekretaris Panitia Penguji skripsi atas kesediannya menjadi dosen penguji dan untuk ilmu yang telah diberikan;

5. Bapak Prof. Dr. Arief Amrullah, S.H., M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan I, atas dukungan dan pelayanan yang diberikan kepada Penulis;
7. Bapak Edi Mulyono, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember atas dukungan dan pelayanan yang diberikan kepada Penulis;
8. Bapak Sugijono, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember atas fasilitas yang diberikan kepada Penulis;
9. Bapak Nanang Suparto, S.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis. Terimakasih atas bimbingan yang diberikan selama berada di Fakultas Hukum UNEJ.
10. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember atas ilmu pengetahuan dan pengalaman yang telah engkau berikan;
11. Seluruh Pegawai di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember, atas segala bantuan dan kemudahan fasilitas yang diberikan;
12. Pimpinan dan seluruh karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Bondowoso.
13. Bapak Edwin Christian dan Bapak Alif di PT. Pos Indonesia Cabang Jember.
14. Teman-teman kosan Jawa 6 : Vira, Shinta, Indah, Sari, Hanief, Martha, Lia berdua, mbk Ratih, Irma, Ratih, Lastri, Denis, Imelda, Yanti, Ratna, dll. Terimakasih atas motivasi kalian.
15. Sahabat-sahabatku tercinta di Fakultas Hukum Universitas Jember : Riska, Ewix, Reny, Gilang, Lala, Citra, Kukuh, Dora, Rizky, Firza, Sherly, Yuni, Meita, Meme, Tika, Eka, Dea, dan segenap civitas Fakultas Hukum Universitas Jember.
16. Keluarga besar ku di Jakarta dan di Flores, atas dukungan dan doanya
17. Keluarga besar Bapak Seno Prahitno yang telah banyak membantu Penulis untuk kelancaran penyelesaian skripsi ini.
18. Semua pihak-pihak yang telah membantu dan berjasa dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bimbingan, pengarahan, nasehat, bantuan, semangat, dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan. Akhir kata, besar harapan penulis, semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jember, 24 Mei 2011

Penulis



## RINGKASAN

Penulisan skripsi yang berjudul “**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENGIRIMAN BARANG MELALUI JASA PENGIRIMAN KILAT KHUSUS PT. POS INDONESIA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**”, ini ditulis dengan latar belakang bahwa banyaknya kasus yang merugikan konsumen khususnya konsumen pengguna jasa Kilat Khusus PT. Pos Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan adanya keterlambatan, kehilangan, maupun kerusakan kiriman yang menyebabkan konsumen dirugikan. Selain itu adanya perjanjian baku yang tidak informatif dan tidak dapat ditawar-tawar lagi semakin membuat konsumen berada di pihak yang lemah. Hal ini juga diperparah dengan kurangnya kesadaran konsumen untuk menuntut hak-haknya yang dirugikan kepada PT. Pos Indonesia. Oleh karena itu perlindungan hukum yang memadai kepada konsumen pengguna jasa kilat khusus PT. Pos Indonesia ini sangat dibutuhkan.

Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah bagaimana tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap kerugian konsumen atas layanan jasa pengiriman barang secara kilat khusus jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan juga bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian atas pengiriman barang melalui kilat khusus yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia.

Tujuan khusus penulisan skripsi ini adalah untuk memahami tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap kerugian konsumen dan untuk memberikan solusi terkait upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian atas pengiriman barang melalui kilat khusus yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia.

Tipe penelitian adalah yuridis normatif yaitu suatu pendekatan berdasarkan aturan-aturan hukum yang berlaku dan kenyataan yang ada dalam masyarakat mengenai sesuatu yang diteliti. Pendekatan masalah menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber bahan

hukumnya yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Analisis bahan hukum digunakan metode deskriptif kualitatif serta disimpulkan dengan metode deduktif.

Pembahasan yang dibahas dalam skripsi ini adalah tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap kerugian konsumen pengguna jasa pengiriman barang melalui kilat khusus adalah selain menjaga keamanan, kerahasiaan dan keselamatan kiriman juga bertanggung jawab untuk mengganti kerugian. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian atas layanan jasa pengiriman barang melalui kilat khusus yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia adalah menyelesaikannya melalui BPSK atau melalui Pengadilan umum setempat dan mekanisme pengajuan gugatannya sesuai dengan Pasal 118 HIR.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap kerugian konsumen pengguna jasa pengiriman barang melalui kilat khusus adalah tanggung jawab untuk mengganti kerugian dalam bentuk uang senilai harga barang tersebut. Jika terjadi keterlambatan pengiriman barang, maka ganti kerugiannya adalah maksimal 2 (dua) kali ongkos kirim. Jika dirugikan akibat terjadi kerusakan terhadap barang yang dikirim maka ganti kerugiannya adalah senilai kerusakan pada barang tersebut dan jika terjadi kehilangan terhadap barang yang dikirim maka ganti kerugiannya adalah keseluruhan nilai barang yang hilang tersebut.. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika mengalami kerugian menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan atau menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan.

Saran yang dapat disumbangkan adalah dengan adanya UUPK dan penulisan skripsi ini diharapkan bagi pelaku usaha khususnya PT.Pos Indonesia agar lebih meningkatkan pelayanannya kepada konsumen dan merubah ketentuan klausul bakunya yang tidak sesuai agar sesuai dengan ketentuan undang-undang yang mengaturnya. Selain itu, dengan adanya UUPK ini maka diharapkan munculnya kesadaran dari konsumen untuk menuntut hak-haknya yang dirugikan melalui upaya hukum yang telah disediakan dan diatur oleh undang-undang.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN SAMPUL SKRIPSI</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI</b> .....	viii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ix
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	x
<b>HALAMAN RINGKASAN</b> .....	xii
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	5
<b>1.3 Tujuan Penulisan</b> .....	6
1.3.1 Tujuan Umum .....	6
1.3.2 Tujuan Khusus .....	6
<b>1.4 Tipe Penelitian</b> .....	6
<b>1.5 Pendekatan Masalah</b> .....	7
<b>1.6 Sumber Bahan Hukum</b> .....	8
<b>1.7 Analisa Bahan Hukum</b> .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Pembangunan di Bidang Ekonomi dan Hubungannya         dengan Jasa Pengiriman Barang</b> .....	10
<b>2.2 Perlindungan Hukum</b> .....	11
2.2.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	12

2.2.2 Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum .....	12
2.2.3 Tujuan Perlindungan Hukum.....	14
<b>2.3 Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>14</b>
2.3.1 Konsumen.....	14
2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen .....	15
2.3.3 Perlindungan Konsumen .....	19
2.3.4 Asas Perlindungan Konsumen.....	20
2.3.5 Tujuan Perlindungan Konsumen .....	21
<b>2.4 Pelaku Usaha .....</b>	<b>22</b>
2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha .....	22
2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	23
2.4.3 Larangan Bagi Pelaku Usaha .....	24
2.4.4 Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	26
2.4.4.1 Tanggung Jawab Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.....	26
2.4.4.2 Tanggung Jawab Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata .....	29
<b>2.5 Barang dan/jasa .....</b>	<b>31</b>
<b>2.6 Hubungan Hukum antara PT. Pos Indonesia .....</b>	<b>32</b>
<b>2.7 PT. Pos Indonesia.....</b>	<b>34</b>
2.7.1 Sejarah PT. Pos Indonesia .....	34
2.7.2 Jenis Layanan di PT. Pos Indonesia.....	36
2.7.3 Hak dan Tanggung Jawab Pelayanan Jasa.....	37
<b>BAB 111 PEMBAHASAN</b>	
<b>3.1 Tanggung jawab PT. Pos Indonesia terhadap     Kerugian Konsumen.....</b>	<b>40</b>
3.1.1 Tanggung jawab PT. Pos Indonesia Pada Kausula Baku .....	42
3.1.2 Tanggung jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Kerugian Konsumen .....	55

### **3.2 Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Oleh**

**Konsumen Jika Mengalami Kerugian ..... 62**

#### **3.2.1 Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Oleh**

**Konsumen Menurut Perjanjian Pengiriman..... 63**

#### **3.2.2 Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Oleh**

**Konsumen Jika Mengalami Kerugian..... 65**

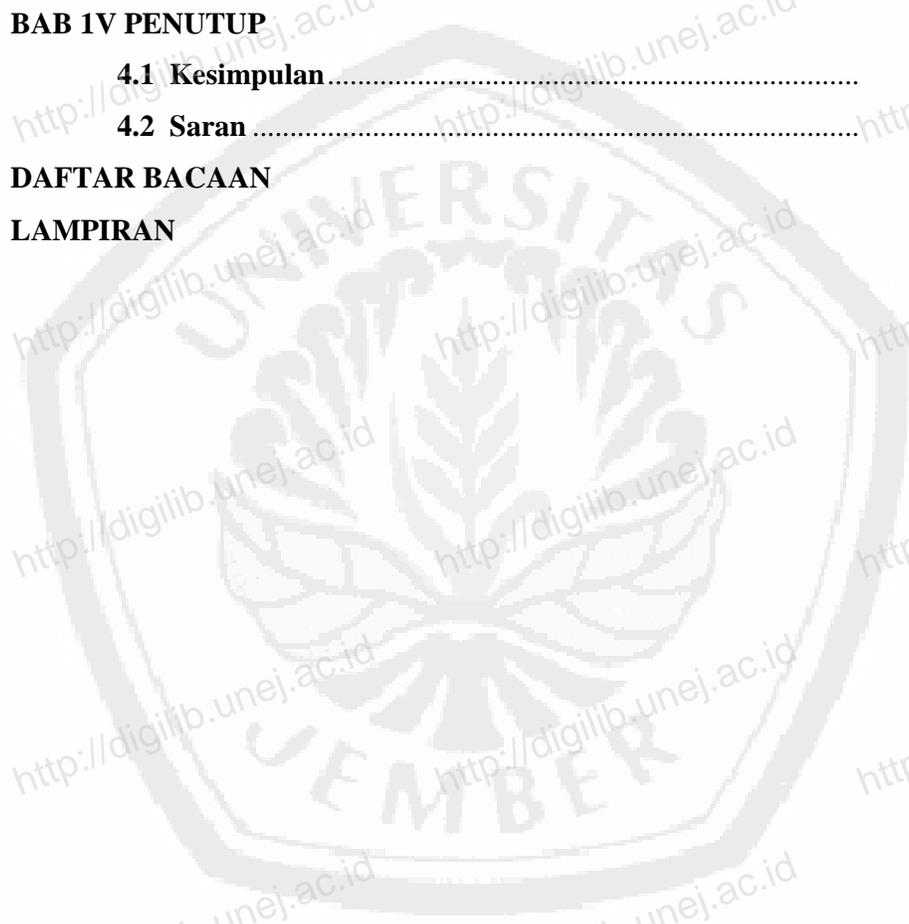
### **BAB IV PENUTUP**

**4.1 Kesimpulan ..... 74**

**4.2 Saran ..... 75**

### **DAFTAR BACAAN**

### **LAMPIRAN**



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Bukti Terima Kiriman
2. Surat Permohonan Ijin Penelitian
3. Surat Keterangan Penelitian
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
5. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos
6. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1985 tentang Penyelenggaraan Pos

