



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
PADA PT. POS INDONESIA
(PERSERO) CABANG
SOLO**

*LAW PROTECTION TO CONSUMER OF DELIVERY SERVICE
IN POS INDONESIA (PERSERO) BRANCH OFFICE SOLO
OBSERVED BY ORDINANCE NUMBER 8th 1999
ABOUT CONSUMER PROTECTION*

**NOVITA KHARIN WIDISTASARI
NIM 040710101014**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009**



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
PADA PT. POS INDONESIA
(PERSERO) CABANG
SOLO**

*LAW PROTECTION TO CONSUMER OF DELIVERY SERVICE
IN POS INDONESIA (PERSERO) BRANCH OFFICE SOLO
OBSERVED BY ORDINANCE NUMBER 8th 1999
ABOUT CONSUMER PROTECTION*

**NOVITA KHARIN WIDISTASARI
NIM 040710101014**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
PADA PT. POS INDONESIA
(PERSERO) CABANG
SOLO**

*LAW PROTECTION TO CONSUMER OF DELIVERY SERVICE
IN POS INDONESIA (PERSERO) BRANCH OFFICE SOLO
OBSERVED BY ORDINANCE NUMBER 8th 1999
ABOUT CONSUMER PROTECTION*

**NOVITA KHARIN WIDISTASARI
NIM 040710101014**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2009

MOTTO

Orang tidak mampu melihat kebenaran dari sudut pandang orang lain jika ia benar-benar yakin akan pendapatnya sendiri. Sehingga akan menyatakan bahwa hanya ia yang benar.

(Irham Ali Saiffudin)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NOVITA KHARIN WIDISTASARI

NIM : 040710101014

Menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG SOLO” adalah benar-benar karya saya sendiri kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi maupun serta bukan hasil jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 02 Maret 2009

Menyatakan

NOVITA KHARIN WIDISTASARI

NIM 040710101014

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Ayah dan bundaku yang selalu memberikan dukungan, doa serta kasih sayang selama penulis menyelesaikan studi;
2. Alma Mater yang kubanggakan;
3. Bapak/ibu guru dan dosen-dosen yang kuhormati;
4. Eyang kakung dan eyang putri yang selalu memberikan dukungan, doa dan kasih sayang selama penulis menyelesaikan studi;
5. Kakakku dan adik-adikku tersayang.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
PADA PT. POS INDONESIA
(PERSERO) CABANG
SOLO**

S K R I P S I

Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum
pada Fakultas Hukum Universitas Jember

**NOVITA KHARIN WIDISTASARI
NIM 040710101014**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009**

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 05 MEI 2009

Oleh

Pembimbing

H. ARIE SUDJATNO, S.H.

NIP. 130 368 777

Pembantu Pembimbing

IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H, M.H.

NIP. 132 164 568

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA PENGIRIMAN BARANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG SOLO**

Oleh:

NOVITA KHARIN WIDISTASARI

NIM 040710101014

Pembimbing

Pembantu Pembimbing

H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP. 130 368 777

IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H., M.H.
NIP. 132 164 568

Mengesahkan:

Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Dekan,

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

NIP. 131 759 754

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan panitia penguji pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 05

Bulan : Mei

Tahun : 2009

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

I WAYAN YASA, S.H., M.H.
NIP. 131 832 298

EMI ZULAIKA, S.H.
NIP. 132 288 193

Anggota Penguji :

H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP. 130 368 777

.....

IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H., M.H.
NIP. 132 164 568

.....

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat untuk menyelesaikan program studi ilmu hukum dan mencapai gelar sarjana hukum. Skripsi ini berjudul “Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Solo”.

Skripsi ini berhasil diselesaikan berkat bimbingan, petunjuk dan pengarahan dari pembimbing dan pembantu pembimbing, serta berbagai pihak yang dengan tulus ikhlas memberikan bantuan kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini pula penulis ingin mencapaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak H. Arie Sudjatno, S.H., pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
2. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H., pembantu pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
3. Bapak I Wayan Yasa, S.H., M.H., ketua panitia penguji pada ujian skripsi dalam mempertahankan skripsi ini;
4. Ibu Emi Zulaika, S.H. sekretaris panitia penguji pada ujian pendadaran dalam mempertahankan skripsi ini;
5. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M. Hum., dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Totok Sudaryanto, S.H., M.S., Pembantu Dekan I; Bapak I Ketut Suandra, S.H., Pembantu Dekan II; Bapak Ida Bagus Oka Ana, S.H., M.M., Pembantu dekan III;
7. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Ketua Jurusan Hukum Perdata;
8. Bapak/Ibu dosen di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi;

9. Staf karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah banyak membantu penulis selama kuliah;
10. Ayahku Sri Widodo, BSc dan Bundaku Dra. Is Rahayu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dorongan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi;
11. Eyang Kakung dan Eyang Putri tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan doa demi harapan dan kesuksesan penulis;
12. Kakakku Dika Udiana Widistalia, S.T. tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan demi kesuksesan penulis;
13. Adik-adikku, Yogi Aditya Widodo dan Alwi Herdian Widodo tercinta yang selalu memberikan dukungan demi kesuksesan penulis;
14. Mas Budi yang dengan sabar memberikan motivasi, dorongan, perhatian dan doa kepada penulis selama kuliah dan dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
15. Sahabat-sahabat terbaikku Rizkiana Hermita, Helda Mega Maya, dan Dhevi Dwi Rahayu yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama kuliah;
16. Teman-teman seperjuanganku Puji, Ditha, Vivin, Anin, Rias, Basuki, Beta, Tio, Mas Rizal, Rifky, Iwan, Hadi, Yundan, Aziz, April, Novi Maulina, Ina, Fatim, Yuli, Meme yang selalu memberikan dukungan selama kuliah;
17. Teman-teman kostku Mbak Wanda, Mbak Lili, Mbak Elok, Teh Nopi, Mbak Dina, Ima, Lely, Een, Nosa, Dilla, Ija, Nurul, Rika, Piyu yang selalu memberi dukungan selama kuliah.

Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan dapat memberikan arti yang berguna bagi kita semua.

Akhirnya harapan penulis adalah semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua demi menegakkan kedilan dan kebenaran berdasarkan hukum.

Jember, 02 Maret 2009

NOVITA KHARIN WIDISTASARI
NIM 040710101014

RINGKASAN

Keberadaan PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pos dan telekomunikasi di Indonesia sudah cukup lama. Berdasarkan hal itu, maka banyak masyarakat yang menggunakan jasa-jasa pelayanan dari PT. Pos Indonesia (Persero). Salah satu bentuk jasa yang sering digunakan oleh masyarakat adalah jasa pengiriman barang. Kita tentu sudah sering mendengar bahwa dalam pengiriman barang, barang yang dikirim itu terlambat sampai di tempat tujuan, hilang, dan rusak. Masyarakat sebagai konsumen yang menggunakan jasa dari PT. Pos Indonesia (Persero) tentu sangat dirugikan akan hal itu, kerugian bagi konsumen tidak hanya kerugian materiil tetapi juga kerugian imateriil. Dengan banyaknya kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna jasa PT. Pos Indonesia, maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diharapkan menjadi titik balik dalam usaha untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, permasalahan pokok yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah pertama, bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) yang barang kirimannya hilang atau rusak ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan yang kedua adalah upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen yang telah dirugikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) akibat barang kirimannya, hilang atau rusak.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah yuridis normatif (*legal research*). Dalam skripsi ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*). Metode analisa bahan hukum yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan metode deduktif.

Kesimpulan yang penulis tulis dalam skripsi ini adalah yang pertama, Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) yang barang kirimannya hilang atau rusak adalah berupa kesempatan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero)

terhadap konsumennya untuk didengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang telah digunakan oleh konsumen, konsumen mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut dan PT. Pos Indonesia (Persero) akan memberikan ganti kerugian apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan dalam UUPK. Yang kedua, Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) akibat barang kirimannya hilang atau rusak adalah berupa penyelesaian di luar pengadilan dan penyelesaian melalui pengadilan. Penyelesaian di luar pengadilan dapat dilakukan dengan jalan damai atau musyawarah antara para pihak dan konsumen dapat juga mengajukan gugatan atas kasus tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian melalui pengadilan dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri oleh konsumen yang bersangkutan atau oleh ahli waris yang bersangkutan.

Saran dalam penulisan skripsi ini adalah PT. Pos Indonesia (Persero) hendaklah lebih meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan khususnya paket pos agar tidak mengalami keterlambatan, rusak atau hilang, sehingga konsumen sebagai pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) tidak lagi dirugikan, selain itu PT. Pos Indonesia (Persero) diharapkan juga lebih terbuka dalam penyelesaian sengketa dan pemberian ganti kerugian terhadap konsumen yang telah dirugikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero). Kedua, sebaiknya konsumen yang telah dirugikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) dan pihak PT. Pos Indonesia (Persero) menyelesaikan sengketa konsumen secara damai sampai ada penyelesaian dari sengketa tersebut. Diharapkan sengketa tersebut tidak sampai pada BPSK ataupun Pengadilan Negeri karena para pihak akan mengeluarkan waktu, tenaga, pikiran dan biaya yang tidak sedikit untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Prasyarat Gelar	vi
Halaman Persetujuan	vii
Halaman Pengesahan	viii
Halaman Penetapan Panitia Penguji	ix
Halaman Ucapan Terima Kasih	x
Halaman Ringkasan	xii
Halaman Daftar Isi	xiv
Halaman Daftar Lampiran	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian.....	6
1.4.2 Pendekatan Masalah	6
1.4.3 Sumber Bahan Hukum.....	6
a. Bahan Hukum Primer.....	6
b. Bahan Hukum Sekunder	7
1.4.4 Analisa Bahan Hukum.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Perlindungan Konsumen	9
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	9
2.1.2 Azas Perlindungan Konsumen.....	9
2.1.3 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	10

2.2 Konsumen.....	11
2.2.1 Pengertian Konsumen.....	11
2.2.2 Hak-Hak Konsumen.....	13
2.2.3 Kewajiban Konsumen	15
2.3 Pelaku Usaha	16
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha	16
2.3.2 Hak-Hak Pelaku Usaha	17
2.3.3 Kewajiban Pelaku Usaha.....	19
2.4 Barang dan Jasa	20
2.4.1 Pengertian Barang	20
2.4.2 Pengertian Jasa.....	21
2.5 Pengiriman Barang.....	22
2.5.1 Pengertian Pengiriman Barang	22
2.5.2 Pengirim Barang	22
2.5.3 Penerima Barang	23
2.6 Perjanjian Baku.....	23
2.6.1 Pengertian Perjanjian Baku.....	23
2.6.2 Prinsip Pengikatan Suatu Perjanjian Baku	24
2.7 Pos.....	25
2.7.1 Pengertian Pos.....	25
2.7.2 Penyelenggaraan Pos.....	25
2.8 Jasa Layanan dan Benda-Benda Pos.....	25
2.8.1 Pengertian Jasa Layanan Pos	25
2.8.2 Benda-Benda Pos	26
BAB 3 PEMBAHASAN	27
3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen pengguna Jasa Pengiriman Barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) yang Barang Kirimannya Hilang atau Rusak Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	27

3.2 Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen yang Telah Dirugikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Akibat Barang Kirimannya Hilang atau Rusak	38
BAB 4 PENUTUP	44
4.1 Kesimpulan.....	44
4.2 Saran.....	44
DAFTAR BACAAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984 tentang Pos.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1985 tentang Penyelenggaraan Pos.