



**PERTANGGUNGJAWABAN POS INDONESIA (PERSERO) TERHADAP
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG PADA KANTOR POS
KOTA PEKANBARU BERDASARKAN PP NOMOR 15
TAHUN 2013 TENTANG POS**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S1)
Fakultas Syariah Dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

WIRA SATI

NIM. 11920724610

**PROGRAM S1
ILMU HUKUM**

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2023 M/ 1445H

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PERTANGGUNGJAWABAN POS INDONESIA (PERSERO) TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG PADA KANTOR POS KOTA PEKANBARU BERDASARKAN PP NOMOR 15 TAHUN 2013 TENTANG POS**

ditulis oleh:

Nama : Wira Sati
NIM : 11920724610
Program Studi : Ilmu Hukum

dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 29 November 2023
Pukul : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 4 Desember 2023

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Dr. H. Akmal Abdul Munir., Lc. MA

Dr. Alizon, S.H., MH

Dr. Nurhidayat, S.H., MH

Dr. Mahmazar, M. Hum

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag.

NIP. 197410062005011005

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber. 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul **PERTANGGUNGJAWABAN POS INDONESIA (PERSERO) TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG PADA KANTOR POS KOTA PEKANBARU BERDASARKAN PP NOMOR 15 TAHUN 2013 TENTANG POS**

Yang ditulis oleh:

Nama : Wira Sati
 NIM : 11920724610
 Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 29 November 2023
 Pukul : 08.00 WIB
 Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 4 Desember 2023

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
 Dr. H. Akmal Abdul Munir., Lc. MA

Sekretaris
 Jeni Alizon, S.H., MH

Penguji 1
 Dr. Nurhidayat, S.H., M.H

Penguji 2
 Dr. Mahmuzar, M. Hum

Mengetahui:
 Kabag T.U
 Fakultas Syariah dan Hukum

Azmiati, S.Ag.,M.Si
 NIP. 19721210 200003 2 003

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Diilindungi Undang-Undang

Diilindungi Undang-Undang

Diilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

: Wira Sati

: 11920724610

Tempat/Tgl. Lahir : **Bangkinang/ 12 November 1999**

: Syariah dan Hukum

: Ilmu Hukum

Judul Thesis/Skripsi/Proposal/Karya Ilmiah lainnya*:

Pertanggungjawaban PT. Pos Indonesia (Persero) Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Pada Kantor Pos Kota Pekanbaru Berdasarkan PP Nomor 15 Tahun 2013 Tentang

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

Penulisan Thesis/Skripsi/Proposal/Karya Ilmiah lainnya * dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

Oleh karena itu Thesis/Skripsi/Proposal/Karya Ilmiah lainnya , *saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan

Thesis/Skripsi/Proposal /(Karya Ilmiah lainnya) *saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 27 September 2023
Yang membuat pernyataan



Wira Sati
NIM : 11920724610

• pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip, menyalin, atau menyebarkan atau seluruhnya atau sebagian dengan cara apa pun, termasuk dengan cara elektronik, tanpa izin tertulis dari penerbit.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Wira Sati, (2023) : Pertanggungjawaban Pos Indonesia (Persero) Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Pada Kantor Pos Kota Pekanbaru Berdasarkan PP Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pos.

Di zaman era globalisasi ini kebutuhan akan jasa pengiriman barang menjadi sangat penting sehingga banyak berkembang perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan. Mengingat Pos Indonesia (Persero) bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa pos akan sampai dengan selamat sampai ditempat tujuan. Akan tetapi kenyataannya tetap ada pelaksanaan pelayanan Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pertanggungjawaban dan apa yang menjadi faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang pada Kantor Pos (Persero) Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pos.

Jenis penelitian yang digunakan adalah sosiologis yang menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari data primer, data sekunder dan data tersier. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan studi pustaka. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang membutuhkan populasi dan sampel. Teknik penarikan kesimpulan yaitu induktif.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pertanggungjawaban PT Pos Indonesia (Persero) atas ketidaksesuaian layanan Pos Indonesia adalah dengan memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen baik berupa keterlambatan, kerusakan, maupun kehilangan kiriman barang. Keterlambatan pengiriman yang dipengaruhi oleh *faktor human* (kesalahan petugas loket, kurir kurang berpengalaman, dan kesalahan petugas sortir), kondisi kendaraan kurang prima, kesalahan perencanaan transportasi, bencana alam dan cuaca yang tidak mendukung, dan kemacetan lalu lintas.

Kata kunci: Pertanggungjawaban, Pengangkutan, Keterlambatan, PT Pos Indonesia (Persero).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji dan syukur atas nikmat dan pahala dari Allah SWT atas segala nikmat kesehatan, kesempatan, dan hidayah. Sehingga penulis juga dapat menyelesaikan karya ini dengan lancar dan baik, tidak pula mengirimkan doa dan salawat kepada Tuhan semesta Alam Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'alaali Syaidina Muhammad*.

Pada kesempatan ini, alhamdulillah, puji syukur kepada Tuhan, penulis menerbitkan skripsi yang berjudul “PERTANGGUNGJAWABAN POS INDONESIA (PERSERO) TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG PADA KANTOR POS KOTA PEKANBARU BERDASARKAN PP NOMOR 15 TAHUN 2013 TENTANG POS” ini dapat selesai.

Dalam karya ini penulis memahami adanya kelebihan dan kekurangan, maka kekurangan itu datangnya dari diri penulis sendiri dan kelebihan itu datangnya dari Allah SWT. Penulis mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang berperan penting dalam terciptanya karya ini, yaitu Yth:

1. Kepada kedua orang tua yakni ayahanda Aulia Rahman, S.H., M.H, dan ibunda Ieni Marnila yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayangnya, serta memotivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terimakasih atas doa dan ridhanya. Serta terimakasih kepada kakak penulis BHARAKA Tandri Wali, BHARATU Marjohan Guswandi, serta adik penulis Daeng Raditya Rahman dan Dinda



- Halisha Bilqis yang telah membantu baik yang bersifat material maupun spiritual.
2. Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan jajarannya yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.
 3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultas Syarif Kasim Riau Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag, serta Wakil Dekan I Bapak Dr. H. Erman, M.Ag, Wakil Dekan II Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si dan Wakil Dekan III Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag, beserta jajarannya yang telah mempermudah dalam penyelesaian skripsi ini.
 4. Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.HI., M.H, selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum dan Bapak Dr. Alpi Syahrin, S.H., M.H CPL selaku Wakil Ketua Jurusan Ilmu Hukum, serta seluruh dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang telah berbagi ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
 5. Ibu Lovelly Dwina Dahren, S.H., M.H selaku pembimbing I dan Bapak Irfan Ridha, S.H., M.H selaku pembimbing II yang telah memberikan petunjuk, membimbing, nasihat, kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik.
 6. Bapak Dr. Wahidin, M.Ag, selaku Penasehat Akademis (PA) yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama mana perkuliahan.
 7. Bapak/Ibu pengelola Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dalam peminjaman buku sebagai referensi penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Ibu Normimel selaku Manajer Pelayanan Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru, dan Ibu Ulia Erva selaku *customer service* Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru, yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir., Lc. MA selaku ketua penguji, Bapak Joni Alizon, S.H., M.H selaku sekretaris, Bapak Dr. Nurhidayat, S.H., M.H selaku penguji I dan Bapak Dr. Mahmuzar, M. Hum selaku penguji II.
10. Kepada sahabat seperjuangan selama penulis menuntut ilmu disemua jenjang pendidikan yang telah memberikan semangat, dukungan, bantuan dan menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf atas segala kekurangan semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan khalayak luas. Akhir kata semoga segala dukungan dan sumbangsih pikiran tersebut dapat diterima sebagai amal jariyah disisi Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal alamin.

Wassalamualaikum Warohmatullah Wabarokatuh.

Pekanbaru, 3 November 2023

Penulis

WIRA SATI
NIM: 11920724610

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 4 |
| C. Rumusan Masalah..... | 5 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 5 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Kerangka Teoritis..... | 7 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian..... | 27 |
| B. Metode Pendekatan Penelitian..... | 28 |
| C. Lokasi Penelitian..... | 28 |
| D. Subjek dan Objek Penelitian..... | 28 |
| E. Populasi dan Sampel..... | 29 |
| F. Jenis dan Sumber Data..... | 30 |
| G. Metode Pengumpulan Data..... | 30 |
| H. Analisis Data..... | 31 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Bagaimana pertanggungjawaban Pos Indonesia (Persero) terhadap keterlambatan pengiriman barang pada Kantor | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

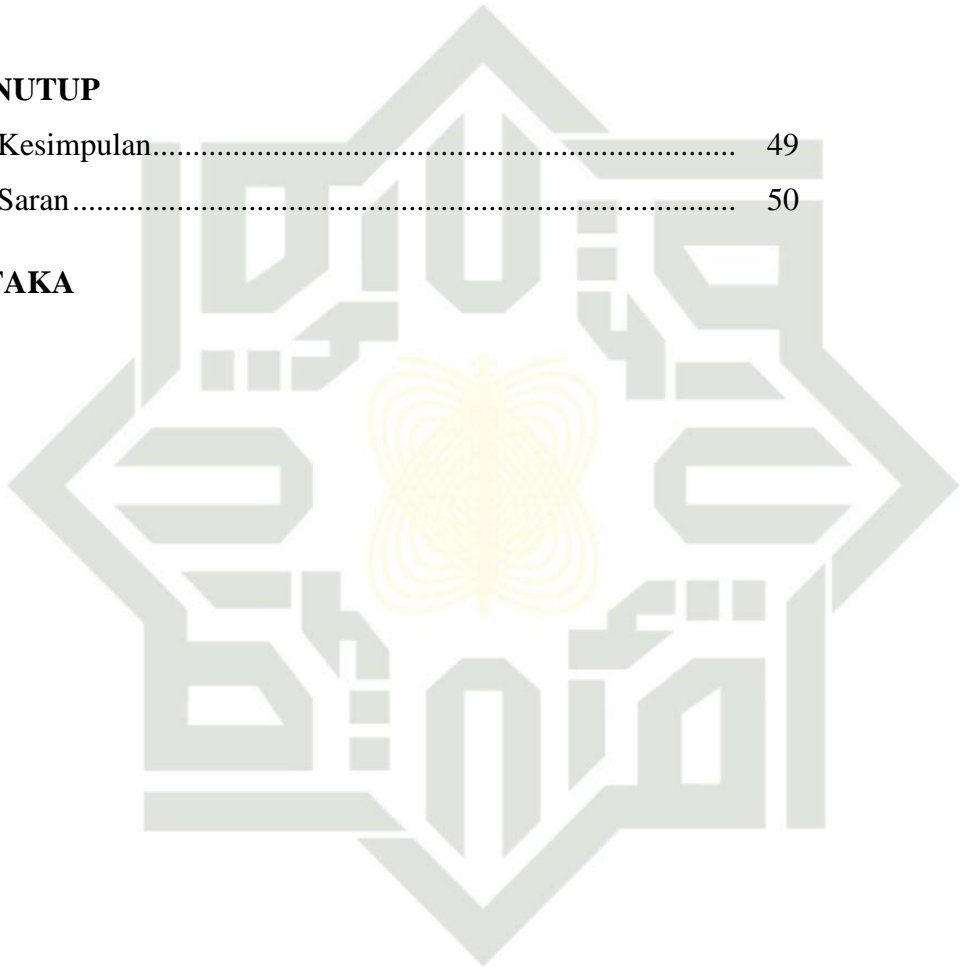
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|---|----|
| Pos Kota Pekanbaru berdasarkan PP Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pos | 32 |
| B. Apakah faktor penghambat yang ditemukan dalam tanggung jawab pengiriman barang pada Kantor Pos Kota Pekanbaru berdasarkan PP Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pos | 42 |

PENUTUP

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 49 |
| B. Saran..... | 50 |

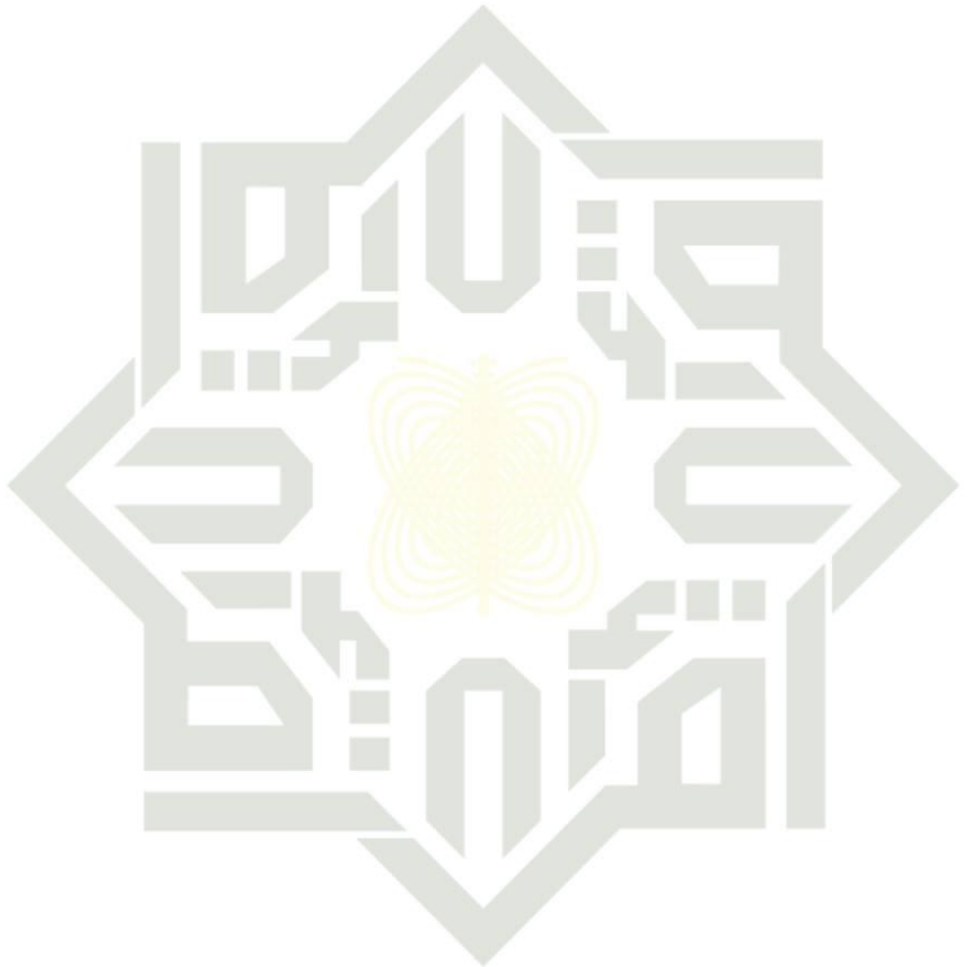
DAFTAR PUSTAKA



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---------------------------------|----|
| Table I.1 | Jumlah Kasus Keterlambatan..... | 2 |
| Table III.2 | Populasi dan Sampel..... | 29 |



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman era globalisasi ini kebutuhan akan jasa pengiriman barang menjadi sangat penting sehingga banyak berkembang perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan. Dalam dunia perdagangan sifatnya mutlak sebab tanpa pengangkutan perusahaan tidak mungkin dapat berjalan dengan baik. Artinya barang-barang yang dihasilkan oleh produsen dapat sampai ditangan pedagang atau pengusaha hanya dengan jalan pengangkutan dan dari menggunakan jasa pengangkutan.

Pengangkutan sebagai proses (*process*), yaitu serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat angkut, kemudian di bawa menuju ke tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan. Pengangkutan merupakan suatu proses kegiatan yaitu memuat barang ke dalam angkutan dan mengangkutnya ke tempat tujuan dengan selamat. Pengangkutan adalah suatu perjanjian di mana suatu pihak menyanggupi untuk membawa orang atau barang dari satu tempat ketempat yang lain sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar ongkosnya. Pengangkutan sebagai perjanjian, pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis) tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan yang membuktikan bahwa perjanjian sudah terjadi.¹

Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanannya tentulah berhubungan dengan orang, dalam hal pengguna jasa pos. Dengan demikian maka

¹ Soegijatno Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), h. 3

timbul satu perjanjian antara pihak pos dengan pihak pengguna jasa pos. Dari sini maka timbul suatu perikatan, dimana pihak pengiriman berkewajiban untuk membayar sejumlah uang dan di pihak pos berkewajiban untuk mengantarkan baik surat uang, maupun barang milik pengguna jasa pos.

Sehingga pemberi jasa pelayanan pada masyarakat, pos perkembangan serta kelangsungan hidupnya tidak terlepas dari masyarakat pemakai jasanya, maka salah satu hal yang sangat esensial dalam hubungannya dengan hal tersebut diatas adalah masalah sejauh mana tanggung jawab Pos Indonesia (Persero) kepada masyarakat khususnya pemakai jasa pos dalam terjadinya kerusakan, kehilangan, maupun keterlambatan penyerahan paket pos. Karena masalah tanggung jawab merupakan masalah yang penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dan dedikasi Pos Indonesia (Persero). Sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pos sebagai jembatan yang berharga dalam hubungan antara masyarakat dapat terjamin.²

Tabel I.1

Jumlah Kasus Keterlambatan pada Tahun 2023

| No | Bulan | Jumlah Kasus |
|----|----------|--------------|
| 1 | Januari | 45 Kasus |
| 2 | Februari | 60 Kasus |
| 3 | Maret | 92 Kasus |
| 4 | April | 102 Kasus |
| 5 | Mei | 56 Kasus |

Sumber data: Kantor Pos (Persero) Kota Pekanbaru³

² Dimiyati, Khudzaifah, *Teorisasi Hukum: Studi Tentang Perkembangan Pemikiran Hukum di Indonesia 1945 – 1990*, (Surakarta: Muhammadiyah Universitas Press, 2004), h. 93.

³ Ulia Erva, *Customer Service Kantor Pos Indonesia (persero) Kota Pekanbaru*, Wawancara, (Pekanbaru: 14 Juli 2023)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akan tetapi dalam kenyataannya terlihat pada tabel diatas tetap ada pelaksanaan pelayanan Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini membuat pengguna jasa Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru dirugikan karena paket pos atau surat pos yang bersangkutan mempunyai arti penting. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah surat pos dan paket pos terlambat, rusak, atau hilang, maka Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru dituntut untuk memenuhi kewajibannya yaitu mengganti kerugian sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sebagaimana dalam Pasal 10 ayat 2 PP Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pos berbunyi:⁴

“Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kehilangan, ketidaksesuaian layanan dan kerusakan yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan Penyelenggara Pos paling tinggi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman, kecuali kiriman yang diansuransikan”.

Dalam hal timbulnya kerugian, artinya ada hak atau kewajiban yang tidak dipenuhi sehingga merugikan salah satu pihak dalam perjanjian pengiriman barang. Demikian juga dalam perjanjian pengiriman barang antara Pos Indonesia (Persero) dengan demikian tidak selamanya terlaksana sesuai dengan yang dikehendaki para pihak. Hal tersebut tentu akan menimbulkan rasa kekhawatiran atau rasa tidak aman bagi pengguna jasa pos bilamana barang yang dikirimkannya terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.

Mengingat Pos Indonesia (Persero) bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman

⁴ Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013, Pasal 10 Ayat (2)

yang mereka kirim melalui jasa pos akan sampai dengan selamat ditempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman surat pos dan paket pos.⁵

Dalam perjanjian yang terjadi antara pengiriman dengan Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru tidak selamanya sesuai dengan yang dikehendaki oleh para pihak. Sering terjadi bahwa salah satu pihak merasa dirugikan dalam perjanjian itu. Demikian halnya dengan perjanjian antara pengirim dengan Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru, dimana Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru tidak melaksanakan atau memenuhi kewajibannya dalam perjanjian sehingga terjadi wanprestasi. Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan surat pos dan paket pos, Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Sehubungan dengan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PERTANGGUNGJAWABAN POS INDONESIA (PERSERO) TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG PADA KANTOR POS KOTA PEKANBARU BERDASARKAN PP NOMOR 15 TAHUN 2013 TENTANG POS”**.

B. Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis memberikan batasan masalah agar tidak terjadi kekeliruan maka perlu penulis sampaikan batasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengatasi permasalahan pada tanggung jawab

⁵ Johny Ibrahim, *Teori Jasa Pengiriman Barang dan Jasa*, Cetakan Pertama (Malang: Ceria Citra, 2005), h. 339.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pos Indonesia (Persero) terhadap barang yang mengalami keterlambatan yang dapat merugikan konsumen.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana pertanggungjawaban Pos Indonesia (Persero) terhadap keterlambatan pengiriman barang pada Kantor Pos Kota Pekanbaru berdasarkan PP Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pos?

Apakah faktor penghambat yang ditemukan dalam tanggung jawab pengiriman barang pada Kantor Pos Kota Pekanbaru berdasarkan PP Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pos?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pertanggungjawaban Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pos terhadap keterlambatan pengiriman barang pada kantor pos (Persero) Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui apa yang menjadi faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang pada Kantor Pos (Persero) Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pos.

Manfaat Penelitian

- a. Untuk menambah keilmuan bagi penulis mengenai pertanggungjawaban Pos Indonesia (Persero) terhadap keterlambatan

pengiriman barang pada Kantor Pos Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pos.

- b. Untuk kegunaan bagi dunia akademis (perkembangan keilmuan) dan juga didalam masyarakat.
- c. Untuk kepentingan instansi atau badan yang terkait yang memiliki hubungan dengan objek penelitian mengenai pertanggungjawaban Pos Indonesia (Persero) terhadap keterlambatan pengiriman barang pada Kantor Pos Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pos.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teoritis

1. Pos Indonesia (Persero)

Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat maupun barang yang memiliki kantor pusat di Kota Bandung dan memiliki 11 kantor regional yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Dalam menjalankan kebijakan yang diambil kantor pusat, kantor regional berperan sebagai penggerak kebijakan yang diambil untuk diterapkan di wilayah masing-masing.

Sejarah Pos Indonesia (Persero) berawal dari didirikannya kantor pos di Batavia (sekarang Jakarta) oleh gubernur saat itu yang bernama Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746. Pemikiran untuk mendirikan kantor pos tersebut salah satunya untuk menjamin keamanan surat-surat penduduk dan terutama yang berdagang di luar Jawa dan bagi yang penduduk Belanda yang dari dan ke Negeri Belanda. Sejak saat itu Pos Indonesia (Persero) mulai menjalankan fungsi dan peran tersebut untuk pelayanan kepada publik. Setelah berjalan empat tahun, kantor pos kemudian mendirikan kantor kedua di Kota Semarang untuk mempercepat pengiriman dari dua wilayah tersebut. Pada saat itu jalur pengiriman yang dilalui ialah Karawang, Cirebon, dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali beberapa perubahan status mulai dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph dan Telephone*). Badan usaha tersebut beroperasi tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih kepada pelayanan kepada publik.



Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum 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. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero) dilaksanakan berdasarkan PP No. 5 Tahun 1995 tanggal 27 Februari 1995, dan perubahan tersebut secara efektif mulai berlaku pada tanggal 20 Juni 1995.

Seiring berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia. Dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia.

2. Perjanjian

Menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang dimaksud dengan perjanjian dalam pasal 1313 adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Menurut pengertian Pasal 1313 KUH Perdata tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya suatu hubungan hukum yang timbul di antara dua orang atau lebih yang disebut

perikatan yang di dalamnya terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam artian perjanjian adalah sumber perikatan.

Menurut Salim HS, Perjanjian adalah hubungan hukum antara subjek yang satu dengan subjek yang lain dalam bidang harta kekayaan, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya.⁶

Menurut Sudikno, perjanjian merupakan satu hubungan hukum yang didasarkan atas kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Hubungan hukum tersebut terjadi antara subjek hukum yang satu dengan subjek hukum yang lain, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakati.⁷

Pendapat lain dikemukakan oleh Rutten dalam Prof. Purwahid Patrik yang menyatakan bahwa perjanjian adalah perbuatan yang terjadi sesuai dengan formalitas-formalitas dari peraturan hukum yang ada tergantung dari persesuaian kehendak dua atau lebih orang-orang yang ditujukan untuk timbulnya akibat hukum dari kepentingan salah satu pihak atas beban pihak lain atau demi kepentingan masing-masing pihak secara timbal balik.⁸

⁶Salim MS, *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 27.

⁷Sudikno, *Ilmu Hukum*, (Yogyakarta: Penerbit Liberty, 2008), h. 5.

⁸ Purwahid Patrik, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian dan Undang-Undang*, (Semarang: Hukum Perdata II, FH Undip), h. 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak, di satu pihak ada hak dan di lain pihak ada kewajiban.⁹ Sebuah perjanjian adalah perbuatan yang menimbulkan hukum pada dua orang atau lebih yang mengikatkan diri pada perjanjian yang dibuat, kemudian dari perjanjian ini timbulah suatu perikatan, perikatan ada beberapa macam jenis perikatan:

- a. Perikatan bersyarat
Suatu perikatan adalah bersyarat, apabila suatu hal yang diperjanjikan masih di gantungkan pada suatu peristiwa yang akan datang atau masih belum pasti akan terjadi.
- b. Perikatan ketetapan waktu
Berbeda dengan perikatan dengan suatu syarat, perikatan ketetapan waktu tidak menanggukkan terciptanya suatu perikatan. Tetapi hanya menagguhkan pelaksanaanya.
- c. Perikatan mana suka
Dalam perikatan ini, debitur dibebaskan jika ia menyerahkan salah satu dari dua barang yang disebutkan di dalam perjanjian.
- d. Perikatan tanggung-menanggung
Dalam perikatan tanggung-menanggung, di salah satu pihak terdapat beberapa orang. Dalam hal beberapa orang umumnya terdapat di pihak debitur. Dengan demikian maka setiap debitur dapat dituntut untuk memenuhi seluruh utang.
- e. Perikatan yang dapat dibagi dan yang tidak dapat dibagi
Suatu perikatan dapat atau tidak dapat dibagi, adalah sekedar prestasinya dapat dibagi menurut imbangan, pembagian mana tidak boleh mengurangi isi dari prestasi tersebut.

Menurut Yahya Harahap perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan atau harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi.¹⁰

Dari beberapa pengertian diatas mengenai perjanjian dapat disimpulkan mengenai unsur-unsur suatu perjanjian adalah:

⁹ J. Satrio, *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, Buku I, 1995), h. 5.

¹⁰ Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, (Bandung: Penerbit Alumni, Cetakan II, 1986), h. 6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Adanya pihak yang berjanji;
- b. Perjanjian didasarkan pada kata sepakat;
- c. Terletak dalam bidang kekayaan;
- d. Adanya suatu hak dan kewajiban;
- e. Menimbulkan akibat hukum yang mengikat.

a.) Syarat sahnya suatu perjanjian

Dalam suatu perjanjian ada yang di namakan syarat, yang mana syarat ini harus terpenuhi agar suatu perjanjian dianggap sah. Di dalam pasal 1320 diatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu pokok persoalan tertentu
4. Suatu sebab yang tidak terlarang

Selanjutnya ada beberapa syarat sahnya suatu perjanjian umum tetapi diatur di luar pasal 1320, yaitu:¹¹

1. Perjanjian harus dilakukan dengan iktikad baik, yaitu dengan tanpa terpaksa, kedua belah pihak sama sama melaksanakan kewajiban yang tertulis di dalam perjanjian yang sudah disepakati bersama.
2. Perjanjian tidak boleh bertentangan dengan kebiasaan yang berlaku, artinya para pihak yang melakukan suatu perjanjian tidak boleh melakukan suatu perjanjian yang bertentangan dengan sesuatu yang bertentangan di masyarakat maupun bertentangan dengan kondisi yang ada di dalam masyarakat.
3. Perjanjian harus di dasarkan pada asas kepatutan, artinya perjanjian tersebut harus mengikuti dengan ass yang ada dalam masyarakat.
4. Perjanjian tidak boleh melanggar umum, artinya perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang melakukannya tidak boleh bertentangan atau melanggar kepentingan umum dan tidak boleh menimbulkan kerugian di dalam masyarakat.

Jika salah satu pihak yang tidak melaksanakan kewajiban yang ada di dalam sebuah perjanjian maka pihak tersebut telah melakukan wanprestasi.

b.) Berakhirnya suatu perjanjian

¹¹ Munir Fuady, Pengantar Hukum Bisnis, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002), h.16.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum perdata tidak diatur secara khusus mengenai berakhirnya suatu perjanjian., tetapi yang diatur dalam Bab IV Buku III BW hanya hapusnya perikatan-perikatan. Walaupun demikian, ketentuan tentang hapusnya perikatan tersebut juga merupakan ketentuan tentang hapusnya perjanjian karena perikatan yang dimaksud dalam BAB IV Buku III BW adalah perikatan pada umumnya baik itu lahir dari perjanjian maupun lahir dari perbuatan melanggar hukum. Berakhirnya perjanjian yang diatur di dalam Bab IV Buku III KUHPerdata Pasal 1381 KUHPerdata disebutkan beberapa cara hapusnya suatu perikatan yaitu: Pembayaran, penawaran tunai disertai dengan penitipan, pembaharuan hutang, perjumpaan hutang, percampuran hutang, pembebasan hutang, musnahnya benda yang terhutang, kebatalan atau pembatalan, berlakunya syarat batal, kadaluarsa atau lewat waktu.¹²

Perincian dalam pasal 1381 itu tidak lengkap, karena telah dilupakan hapusnya suatu perikatan karena lewatnya suatu ketetapan waktu yang dicantumkan dalam suatu perjanjian.¹³

Hukum perikatan ialah hukum yang mengatur akibat hukum yang disebut perikatan, yakni suatu hubungan hukum yang terletak dalam bidang hukum harta kekayaan, antara dua pihak yang masing-masing berdiri sendiri yang menyebabkan pihak yang satu dengan pihak yang lainnya berhak atas suatu prestasi, prestasi mana adalah menjadi kewajiban pihak terakhir terhadap pihak pertama. Jadi “perikatan” adalah hubungan hukum, dan hubungan hukum adalah salah satu

¹² Niru Anita Sinaga dan Nurlily Darwis, “Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian”, dalam *Jurnal Mitra Manajemen*, Volume 7, No. 2., (2015), h. 50.

¹³ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: Intermedia, Cetakan 19, 1984), h. 152.



faktor dari akibat hukum (*rechtsfeit*). Menurut Pasal 1233 KUH Perdata, perikatan bersumber pada perjanjian dan Undang-undang.¹⁴

Adanya suatu perjanjian menimbulkan akibat hukum bagi para pihak dan tentunya tak lepas dari hak dan kewajiban para pihak untuk memenuhi prestasi mereka. Tidak dapat dipungkiri bahwa suatu perjanjian pastilah tidak berjalan dengan semestinya karena suatu hal yang menyebabkan salah satu pihak yang mengadakan perjanjian tidak melakukan apa yang diperjanjikan, hal ini disebut dengan kelalaian atau wanprestasi. Kelalaian/wanprestasi terdapat empat macam yaitu:

1. Tidak melaksanakan isi perjanjian.
2. Melaksanakan isi perjanjian, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
3. Terlambat melaksanakan isi perjanjian.
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

3. Perlindungan Konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat UUPK 8/1999 adalah "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen."¹⁵

Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah "setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan"¹⁶. Sementara itu,

¹⁴H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Djambatan, 1988), h. 4

¹⁵Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 Angka 1 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁶*Ibid.*

perhatian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”¹⁷

Asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 UUPK 8/1999, yaitu:¹⁸

1. *Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.*
2. *Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.*
3. *Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual.*
4. *Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.*
5. *Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.*

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK 8/1999 bertujuan untuk:¹⁹

1. *Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.*
2. *Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.*
3. *Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.*

¹⁷ Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 Angka 3.

¹⁸ *Ibid*, Pasal 2

¹⁹ *Ibid*, Pasal 3

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta ases untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya. Misal, tujuan meningkatkan kualitas barang, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai adalah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak.²⁰

Berdasarkan teori ini kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha. *Negligence* ini dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Suatu tingkah yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
- b. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.

²⁰ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007), h. 40.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Perilaku tersebut merupakan penyebab nyata dari kerugian yang timbul.²¹

Yang dimaksud kerugian yang bisa dimintakan penggantian itu, tidak hanya biaya-biaya yang sungguh-sungguh telah dikeluarkan (*kosten*), atau kerugian yang sungguh-sungguh menimpa benda si berpiutang (*schaden*), tetapi juga berupa kehilangan keuntungan (*interessen*), yaitu keuntungan yang didapat seandainya siberhutang tidak lalai (*winstderving*).

Dalam hal ini, masyarakat telah mengeluarkan biaya-biaya untuk pengiriman barang tetapi permasalahan muncul teradi saat barang yang mereka kirim melalui Pos Indonesia mengalami kerusakan atau kehilangan, di sini peranannya adalah pemenuhan unsur hak dan kewajiban pada Pos Indonesia.

Tindakan wanprestasi ini dapat terjadi karena kesengajaan, kelalaian atau tanpa kesengajaan. Konsekuensi keadaan wanprestasi adalah pihak yang dirugikan dapat menuntut pihak yang melakukan wanprestasi berupa penggantian kerugian dengan perhitungan-perhitungan tertentu berupa biaya, rugi dan bunga dan/atau penakhiran perjanjian. Yang dimaksud dengan biaya adalah setiap pengeluaran yang dikeluarkan secara nyata oleh pihak yang dirugikan sebagai akibat adanya wanprestasi. Sedangkan yang dimaksud dengan kerugian adalah berkurangnya nilai kekayaan debitur sebagai akibat adanya wanprestasi dari pihak debitur.²²

4. Pertanggungjawaban Hukum

Pertanggungjawaban berasal dari kata tanggungjawab. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggungjawab adalah kewajiban menanggung

²¹ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h. 148.

²² Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Cetakan Kedua, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001), h. 138.



segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.²³

Menurut hukum, tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.²⁴

Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberikan pertanggungjawabannya.²⁵

Pertanggungjawaban hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.

Tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang

²³ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, (Ghalia Indonesia: 2005)

²⁴ Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 18.

²⁵ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010), h. 48.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ditentukan oleh perilaku pelaku usaha.²⁶ Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*labilty based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPperdata, Pasal 1365, 1366, 1367 prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Pasal 1365 KUHPperdata yang dikenal sebagai pasal tentang Perbuatan Melawan Hukum (PMH), berbunyi:²⁷

“Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.”

Unsur-unsur Perbuatan Melawan Hukum (PMH), yaitu:²⁸

1. Adanya suatu perbuatan;
2. Perbuatan tersebut melawan hukum;
3. Adanya kesalahan pihak pelaku;
4. Adanya kerugian bagi korban;
5. Adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dan kerugian;

Pada kasus Pos Indonesia tanggung jawab menjadi hal yang paling penting untuk pemenuhan unsur dari Pasal 1365 KUHerdata karena peranan tanggung jawab sangat penting untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat pada Pos Indonesia.

Tanggung jawab perbuatan melawan hukum, KUHPperdata melahirkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi. Diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan hukum

²⁶ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), h. 46.

²⁷ Indonesia, KUHPperdata Tentang Perbuatan Melawan Hukum, Pasal 1365

²⁸ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT Intermassa, 2008) h. 10.



berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar itu ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Sementara tanggungjawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.²⁹

5. Wanprestasi

Wanprestasi adalah tidak terpenuhinya suatu kewajiban atau kelalaian atau keterlambatan yang dilakukan oleh para pihak yang melakukan perjanjian. Pengertian wanprestasi menurut para ahli. Menurut Subekti wanprestasi adalah apabila si berutang (debitur) tidak melakukan apa yang dijanjikannya, maka dikatakan ia melakukan wanprestasi. Ia alpa atau lalai atau ingkar janji. Atau juga ia melanggar perjanjian, bila ia melakukan atau berbuat sesuatu yang tidak boleh dilakukannya. Perkataan wanprestasi berasal dari bahasa belanda, yang berarti prestasi buruk.³⁰

Seorang debitur, baru dikatakan wanprestasi apabila ia telah diberikan peringatan oleh kreditor atau juru sita. Peringatan tersebut minimal dilakukan sebanyak tiga kali oleh kreditor atau juru sita. Apabila peringatan tersebut tidak diindahkannya, maka kreditor berhak membawa persoalan itu ke pengadilan, dan pengadilanlah yang akan memutuskan, apakah debitur wanprestasi atau tidak.³¹

²⁹ Djojodirdjo, M.A. Moegni, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cetakan Kedua (Jakarta: Pradya Paramita, 1982), h. 55.

³⁰ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Cetakan V, 1979) h. 45.

³¹ Irzan, *Azas Azas Hukum Perdata*, (Jakarta: Cetakan III, 2019) h. 506.

Pasal 1338 ayat 1 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menentukan bahwa setiap persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Ini berarti setiap persetujuan mengikat para pihak. Sedang Pasal 1339 KUH Perdata menunjuk terikatnya persetujuan kepada sifat, kebiasaan dan undang-undang.

Persetujuan apa yang telah diperjanjikan para pihak merupakan ketentuan-ketentuan yang bersifat mengatur, kebiasaan dan kepatutan.³² Apabila salah seorang debitur tidak memenuhi kewajibannya dalam suatu perjanjian, maka ia dikatakan ingkar janji atau wanprestasi. Tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitur disebabkan oleh dua kemungkinan alasan, yaitu:³³

1. Karena kesalahan debitur, baik dengan sengaja tidak dipenuhi kewajiban maupun karena kelalaian.
2. Karena keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, jadi di luar kemampuan debitur.

Wujud dari tidak memenuhi perikatan (wanprestasi) terbagi tiga yaitu:

1. Debitur sama sekali tidak memenuhi perikatan,
2. Debitur terlambat memenuhi perikatan,
3. Debitur keliru atau tidak pantas memenuhi perikatan.

Menurut Wirjono Prodjodikoro wanprestasi berarti ketiadaan suatu prestasi, dan prestasi dalam suatu perjanjian berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sesuai dengan isi perjanjian.³⁴

Wanprestasi terdapat dalam pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum perdata:

³² R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, (Bandung: Bina Cipta, 1979), h. 50.

³³ Abdulkadir III, *Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), h. 203.

³⁴ Wirjono Prodjodikoro, *Azas Azas Hukum Perdata*, (Bandung: Cetakan VI, 1974) h. 17.



“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”

Kata lain dari wanprestasi adalah ingkar janji yaitu tidak melakukan sesuatu, melakukan tetapi tidak tepat waktu dan melakukan sesuatu yang dilarang di dalam perjanjian.

6. Hak-hak konsumen dalam perspektif hukum islam

Hak khiyar ditetapkan syariat islam bagi orang-orang yang melakukan transaksi perdata agar tidak dirugikan dalam transaksi yang mereka lakukan, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam suatu transaksi tercapai dengan sebaik-baiknya. Tujuan diadakan khiyar oleh *syara'* berfungsi agar kedua orang yang berjual beli dapat memikirkan kemaslahatan masing-masing lebih jauh, supaya tidak akan terjadi penyelesaian dikemudian hari karena merasa tertipu.³⁵

Khiyar secara bahasa berasal dari kata ikhtiar yang berarti mencari yang baik dari dua urusan yang baik meneruskan akad atau membatalkannya. Sedangkan menurut istilah khiyar ialah hak memilih bagi penjual atau pembeli untuk meneruskan akad (transaksi) jual beli atau membatalkannya.³⁶

B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pemeriksaan penulis yang penulis lakukan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau bahwa penelitian mengenai “Pertanggungjawaban Pos Indonesia (Persero) Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Pada Kantor Pos Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan

³⁵ Abdul Rahman, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 98.

³⁶ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2014), h. 99.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pos” belum pernah dilakukan penelitian. Selanjutnya penulis juga melakukan penelusuran terhadap penelitian yang memiliki kesamaan. Adapun judul yang berkaitan dengan judul yang diangkat oleh penulis adalah:

1. Skripsi karya Nopriza

Diteliti pada tahun 2022, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul “Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Keterlambatan Kerusakan dan Hilangnya Barang (Studi pada PT. J&T Express Cabang Duri)”. Dalam skripsi ini membahas tentang PT. J&T Express Cabang Duri dalam hal pengiriman barang pada dasarnya telah sesuai dengan prosedur sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 32 Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang pos. Mengenai dalam hal upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan pengguna layanan jasa J&T Express Cabang Duri dapat dilakukan melalui litigasi dan Non Litigasi berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Proses penyelesaian sengketa melalui Litigasi atau penyelesain melalui lembaga Peradilan dan penyelesaian sengketa melalui Litigasi menjadi kelemahan bagi pihak lawan dan keputusannya pun mengikat bagi para pihak. Mengenai dalam hal ini jika menggunakan penyelesaian sengketa Non Litigasi atau suatu proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan meliputi mediasi, negosiasi maupun konsiliasi. Pada dasarnya karena jika melihat objek sengketa mengenai keterlambatan, kerusakan dan hilangnya barang jika menyelesaikan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

engketa dengan jalur Litigasi maka tidak sebanding dengan nilai dari barang tersebut.

Perbedaannya: Penelitian terdahulu membahas tentang bagaimana pelaksanaan tanggung jawab pada PT J&T terhadap keterlambatan pengiriman barang, sedangkan penelitian yang saya teliti membahas tentang bagaimana pertanggung jawaban pada PT Pos Indonesia. Dasar hukum yang digunakan penelitian terdahulu UU nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, sedangkan penelitian yang saya teliti menggunakan dasar hukum PP nomor 15 tahun 2013 tentang Pos. Lokasi penelitian terdahulu di PT. J&T cabang Duri, sedangkan Penelitian saya di PT. Pos Pekanbaru (Persero) Pekanbaru.

2. Skripsi karya Hanif Nur Fajri

Diteliti pada tahun 2016, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan Judul “Tanggung jawab Hukum PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pengiriman Barang”.

Dalam skripsi ini membahas mengenai Tanggungjawab yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Yogyakarta apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan konsumen merasa dirugikan karena PT. Pos Indonesia (persero) melakukan wanprestasi rusak dan hilangnya barang konsumen. PT. Pos menyelesaikan tanggung jawabnya kepada konsumen dengan menggunakan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan dengan cara bernegosiasi. Pihak penyelenggara Pos menegosiasikan ganti kerugian langsung dengan konsumen. Hal ini dilakukan sesuai dengan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketentuan Pasal 28 dan 31 Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

Rincian ganti rugi yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia dengan campur tangan Perusahaan Asuransi milik negara yaitu Perusahaan Asuransi Indonesia. Perjanjian asuransi tersebut bersifat khusus, maksudnya klausul-klausul yang diperjanjikan hanya mengikat pada barang-barang tertentu yang dikirim/ diangkut dengan menggunakan kapal laut maupun pesawat udara saja. Dengan demikian atas rusak dan hilangnya paket tersebut di atas, dipertanggungkan kepada PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) selaku perusahaan asuransi yang menanggung segala resiko yang mungkin timbul dari pengiriman yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (persero).

PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Yogyakarta mengganti kerugian konsumen dengan ganti rugi uang. Ganti rugi ini dilaksanakan dengan cara bernegosiasi dan disepakati oleh kedua belah pihak. Proses ganti rugi berjalan secara damai tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Perbedaannya: penelitian ini menggunakan UU Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, sedangkan penelitian saya menggunakan PP Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pos. Penelitian yang saya teliti membahas tentang pertanggung jawaban atas keterlambatan pengiriman barang sehingga merugikan konsumen, sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang PT Pos Indonesia (Persero) melakukan wanprestasi rusak dan hilangnya barang konsumen. Ganti rugi yang diberikan juga ada campur tangan dengan Perusahaan Asuransi Indonesia dan dipertanggungkan kepada PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO). Sementara

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Hal, penelitian saya tidak ada campur tangan dari perusahaan manapun untuk kerugian konsumen. Lokasi penelitian terdahulu dilakukan di Yogyakarta sedangkan penelitian saya dilakukan di Pekanbaru.

3. Jurnal yang berjudul “tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) terhadap pengiriman barang ke luar negeri (Studi Penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh)”. Penelitian tersebut disusun oleh Lilis Nurmala Sari dan Indra Kesuma Hadi, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala.

Dalam penelitian tersebut membahas mengenai Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang ke luar negeri antara PT POS Indonesia (Persero) dengan pengguna jasa adalah dengan mengisi *Air Waybill* (AWB) /nomor resi, yaitu form pengisian pengiriman barang yang merupakan dokumen penting yang akan menjadi bukti pengiriman apabila terjadi wanprestasi antara kedua belah pihak. Sesuai dengan Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Pos perjanjian tersebut dikatakan telah terlaksana apabila barang kiriman tersebut sudah sampai ketujuan. Namun dalam praktek perjanjian pengiriman barang tersebut tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang di inginkan oleh para pihak.

Mekanisme komplain di PT POS Indonesia (Persero) apabila pengiriman barang tidak berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh para pihak, dapat dilakukan dengan cara pemohon diminta mengisi formulir pengaduan, identitas kiriman serta nama dan tanggal pengiriman di *costumer service*.

Selanjutnya petugas memberitahukan informasi mengenai status barang kiriman tersebut dalam jangka waktu minimal 7 hari atau maksimal 14 hari

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©Hak cipta milik UIN Suska Riau
 dihitung sejak dilakukannya pengaduan. Selain melakukan komplain secara manual, PT Pos Indonesia (Persero) menambah mekanisme komplain secara online.

Bentuk ganti rugi terhadap kerugian yang dialami pengguna jasa yang mengalami keterlambatan, kerusakan, kehilangan dan kerusakan berupa ganti rugi nominal dalam bentuk uang. Ketentuan mengenai besarnya pemberian ganti rugi yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) jasa telah diatur sedemikian rupa oleh pihak PT Pos Indonesia (Persero).

Perbedaannya: Penelitian terdahulu membahas mengenai pelaksanaan perjanjian pengiriman barang ke luar negeri antar PT Pos Indonesia (Persero) sedangkan penelitian saya membahas pengiriman barang dalam negeri saja. Lokasi penelitian terdahulu dilakukan di Banda Aceh sedangkan penelitian saya dilakukan di Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian hukum adalah aktivitas yang bersifat ilmiah yang didasarkan pada naluri atau kerangka berfikir yuridis mengenai suatu fakta atau realitas hukum yang berkaitan dengan efektivitas hukum di masyarakat, sosiologi hukum, politik hukum, bahkan hukum progressif sekalipun. Aktivitas tersebut merupakan serangkaian tahapan yang untuk melihat gejala hukum yang muncul di masyarakat, fakta hukum yang berlawanan dengan instrument hukum, norma hukum dan norma non hukum lainnya. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang membutuhkan populasi dan sampel. Penelitian kualitatif menggunakan data dan informasi lapangan ditarik makna dan konsepnya melalui pemaparan deskriptif analitik tanpa harus menggunakan angka, sebab lebih mengutamakan proses terjadinya suatu peristiwa dalam situasi yang alami.³⁷

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah dengan menggunakan jenis penelitian hukum sosiologis yang dibatasi pada penelitian berlakunya hukum positif yang terjadi ditengah masyarakat mengenai pertanggung jawaban PT Pos Indonesia (Persero) terhadap pengiriman barang pada kantor pos. Penelitian dilakukan untuk menentukan fakta dan data apa yang diperlukan.³⁸

10. ³⁷ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), h.

15. ³⁸ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), h.



B. Metode Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini, dimana penulis akan menganalisis data dan fakta yang diperoleh ketika melakukan penelitian, yang akan menghasilkan data analitik atau data yang dikemukakan oleh responden baik secara tertulis maupun tidak dan disertai dengan perilaku nyata dan dipelajari.³⁹

C. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data dan keterangan yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian, maka penelitian ini dilakukan pada PT Pos Indonesia (Persero) yang beralamat di jalan Jendral Sudirman No. 299, Sumahilang, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28111, dipertanggung jawaban PT Pos Indonesia (Persero) terhadap pengiriman barang pada kantor pos berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pos masih belum berjalan sebagaimana mestinya.

D. Subjek dan Objek Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memerlukan pihak yang akan menjadi subjek penelitian untuk memperoleh informasi dan data berdasarkan pengetahuan sesuai dengan wewenangnya. Subjek yang akan diteliti yaitu Manajer Kantor Pos, *Customer Service* (CS), Pegawai Loker Pelayanan, Konsumen yang mengalami keterlambatan. Objek penelitian merupakan hal-hal yang akan diteliti yaitu pertanggungjawaban Pos Indonesia (Persero) terhadap konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang.

³⁹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), h. 10.

E. Populasi dan Sampel

Populasi terdiri dari semua unsur, atau satuan dasar, atau satuan penelitian, atau satuan analisis dengan ciri-ciri tertentu yang dijadikan objek penelitian.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan dijadikan sebagai objek penelitian dimana dari sampel inilah data primer akan diperoleh.⁴⁰ Peneliti menggunakan teknik *Purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan peneliti mengenai sampel-sampel mana yang paling sesuai, bermanfaat dan dianggap dapat mewakili suatu populasi.

Tabel III.2
Populasi dan Sampel

| No | Responden | Populasi | Sampel | Persentase % |
|----|---------------------------------------|----------|--------|--------------|
| 1 | Manajer Kantor Pos | 1 | 1 | 100% |
| 2 | Customer Service (CS) | 1 | 1 | 100% |
| 3 | Pegawai Loker Pelayanan | 4 | 1 | 25% |
| 4 | Konsumen yang mengalami keterlambatan | 56 | 3 | 1.68% |
| | Jumlah | 62 | 6 | % |

Sumber data: *Data Olahan Mei 2023*

F. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan penulis dalam penelitian ini dengan mengumpulkan data yang bersumber datanya adalah data primer yang dibedakan menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh seorang peneliti langsung dari objeknya.⁴¹ Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah data

⁴⁰ Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, (Pamulang: UNPAM PRESS, 2019), h. 154.

⁴¹ M. Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 99.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang diperoleh secara langsung dari pihak Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru dan konsumen yang mengalami keterlambatan yang dilakukan melalui wawancara dan alat lainnya.

- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui kepustakaan atau dokumen terkait penelitian jurnal, buku referensi, dan literatur yang bersifat mendukung data primer.⁴² Dalam penelitian ini penulis menggunakan data sekunder yang berasal dari buku, jurnal, dan peraturan perundang-undangan.

G. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan melakukan pengamatan langsung ke lapangan dan yang menjadi objek penelitian. Maka dari itu untuk memperoleh data yang di perlukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan sesi tanya jawab langsung dengan responden. Dalam metode ini, pewawancara wajib menyiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan yang hendak disampaikan kepada responden. Selain itu, pewawancara juga boleh melakukan wawancara terstruktur yaitu dimana pewawancara bebas menentukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti.

- b. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan adalah kegiatan mengumpulkan dan menelaah atau menelusuri dokumen atau literatur yang dapat memberikan informasi dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dikenal dengan studi kepustakaan.

⁴² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 141.

H. Analisis Data

Penelitian hukum sosiologis data yang penulis lakukan dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu data yang penulis analisis tidak menggunakan statistik ataupun matematika ataupun yang sejenisnya, namun cukup dengan menguraikan secara deskriptif dari data yang telah diperoleh oleh penulis. Data kualitatif ini kemudian penulis sajikan dan uraikan dengan kalimat yang jelas dan bahasa yang mudah dimengerti, sehingga ditarik kesimpulan dari fakta-fakta yang lebih sempit dalam aturan-aturan yang bersifat khusus kepada fakta-fakta yang lebih luas dengan aturan-aturan yang bersifat lebih umum. Cara ini dikenal dengan perumusan kesimpulan secara induktif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pertanggung jawaban PT Pos Indonesia (Persero) atas ketidaksesuaian layanan Pos Indonesia adalah dengan memberi ganti rugi atas kerugian konsumen baik berupa keterlambatan, kerusakan, maupun kehilangan kiriman barang. Ketentuan ganti rugi yang diberlakukan telah sesuai dengan sistem operasional prosedur. Ganti rugi mengenai keterlambatan diberikan sebesar satu kali ongkos kirim dan ganti rugi mengenai kehilangan/kerusakan sebesar harga tanggungan nilai barang (HTNB) atau maksimal sepuluh kali harga tanggungan ongkos kirim (HTOK).
2. Faktor penyebab keterlambatan pengiriman dan solusi dari permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

Human error yang mencakup kurangnya pengalaman kurir, kurangnya pemahaman pegawai loket pada wilayah cakupan pos, dan kesalahan penyortiran. Hal tersebut dapat diatasi dengan melakukan pembinaan dan pemberian sanksi tegas kepada kurir, pengecekan ulang paket oleh petugas loket terutama pada informasi alamat, dan pemberian sanksi tegas maupun pendisiplinan pada petugas sortir.

Kondisi kendaraan kurang prima dapat diatasi dengan pengecekan rutin kondisi kendaraan pada saat akan dilakukan keberangkatan pengiriman.

Perencanaan moda transportasi kurang tepat dapat diatasi dengan perencanaan strategi baru pada pengiriman berikutnya dengan memperhatikan kapasitas muat kendaraan.

Bencana alam dan cuaca tidak mendukung dapat diatasi dengan pemberian informasi kepada penerima paket bahwa terdapat kondisi kurang stabil sehingga informasi diterima konsumen secara transparan.

Kemacetan dapat diatasi dengan pemilihan rute dan waktu pengiriman yang jauh dari arus padat lalu lintas.

B. Saran

1. Konsumen dituntut untuk dapat mengerti akan hak dan kewajiban yang semestinya didapat dan dilaksanakan dalam hal melakukan pengiriman barang yang menggunakan jasa layanan pos. Hal ini sangat penting untuk mengantisipasi seandainya terjadi wanprestasi dari pihak penyedia jasa.
2. 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.
3. Hendaknya dari pihak perusahaan lebih meningkatkan kualitas agar kepercayaan pelanggan pun semakin meningkat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdulkadir III, *Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000
- Azzam, Abdul Aziz Muhammad, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Amzah, 2014
- Azhar Basyir, Ahmad. *Asas-Asas Hukum Muamalat*, Yogyakarta: UIIPress, Hukum Perdata Islam, 2010
- Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, Pamulang: UNPAM PRESS, 2019
- Dimiyati, Khudzaifah. *Teorisasi Hukum: Studi Tentang Perkembangan Pemikiran Hukum di Indonesia 1945 – 1990*, Surakarta: Muhammadiyah Universitas Press, 2004
- Djojodirdjo, M.A. Moegni, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cetakan Kedua, Jakarta: Pradnya Paramita, 1982
- Fuady, Munir. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Cetakan Kedua, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001
- . *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002
- H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Penerbit Djambatan, 1988
- . *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia dan Hukum Pengangkutan*, Jakarta: Djamban, 2010
- Harahap, Yahya, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Penerbit Alumni, Cetakan II, 1986
- Halim Barkatullah, Abdul. *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010
- Hamzah, Andi. *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005
- Ibrahim, Johny. *Teori Jasa Pengiriman Barang dan Jasa*, Cetakan Pertama, Malang: Ceria Citra, 2005
- Irza. *Azas Azas Hukum Perdata*, Jakarta: Cetakan III, 2019
- Mahmud Marzuki, Peter. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2010

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Mirza Ahmadi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020
- Notoatmojo, Soekidjo. *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Patris Purwahid, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian dan Undang-Undang*, Semarang: Hukum Perdata II, FH Undip
- Prododikoro, Wirjono. *Azas Azas Hukum Perdata*, Bandung: Cetakan VI, 1974
- Rahman, Abdul. *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Kencana, 2010
- Salim MS. *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004
- Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007
- Satrio. J. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, Buku I, 1995
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Intermassa, 2008
- , *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Cetakan V, 1979
- , *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: Intermasa, Cetakan 19, 1984
- Sudikno. *Ilmu Hukum*, Yogyakarta: Penerbit Liberty, 2008
- Setiawan. R. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Bina Cipta, 1979
- Shohad, Abd. *Hukum Islam*, Jakarta: Kencana, 2010
- Syaamsudin, M. *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007
- Thahirin S, *Penegakan HAM Tenaga Kerja Indonesia*, Pekanbaru: Alaf Riau, 2018
- , *Perlindungan Hukum Tenaga Kerja Indonesia*, Pekanbaru: Alaf Riau, 2017



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

_____, *Kumpulan Artikel Ilmiah Bereputasi & Terindex*, Pekanbaru: Taman Karya, 2019

Trivulan, Titik dan Shinta Febrian. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010

Tjaktaningra, Soegijatno. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005

_____. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta, Cetakan Kesatu, 2011

Wahyo, Bambang. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Mataram: Sinar Grafika, 2002

B. JURNAL

Sinaga, Niru Anita dan Nurlely Darwis “Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian”, dari *Jurnal Mitra Manajemen*, Volume 7, No. 2, 2015.

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pos

Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindung Konsumen

Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.