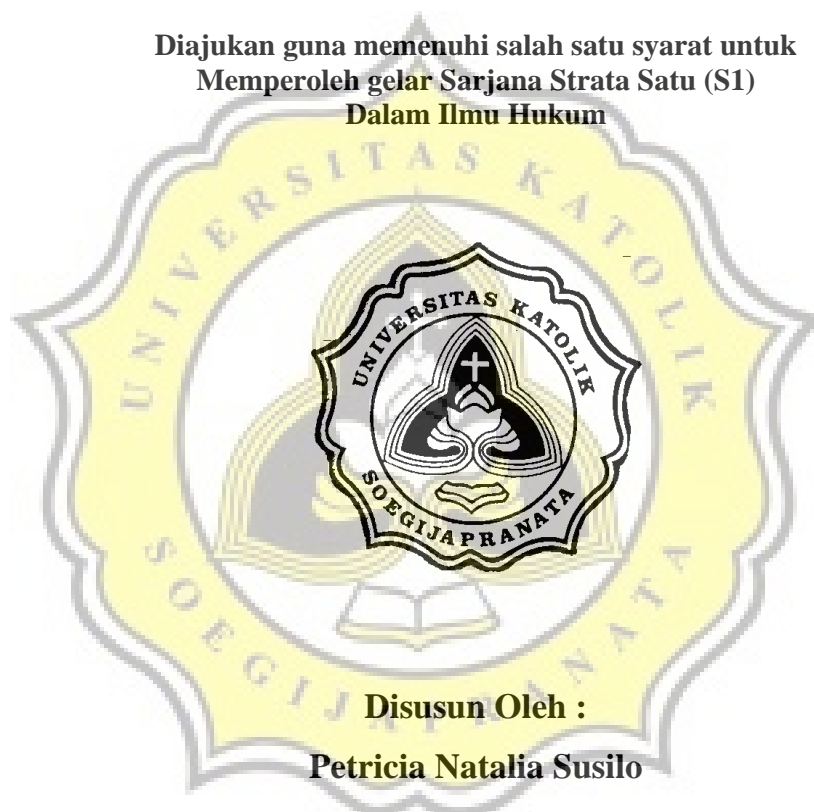


**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT POS INDONESIA  
CABANG SEMARANG TERHADAP KONSUMEN POS  
EXPRESS DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk  
Memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Dalam Ilmu Hukum**



**Disusun Oleh :**

**Petricia Natalia Susilo**

**05.20.0013**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2009**

**Halaman Persetujuan**

**JUDUL**

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT POS INDONESIA  
CABANG SEMARANG TERHADAP KONSUMEN POS  
EXPRESS DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi persyaratan ujian Skripsi Sarjana Strata Satu (S1)  
Bidang Ilmu Hukum**

**Disusun oleh:**

**Nama : Petricia Natalia Susilo**

**NIM : 05.20.0013**

**Disetujui oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**(A. Joko Purwoko, SH., M.Hum)**

## Halaman Pengesahan

Skripsi disusun oleh :

Nama : Petricia Natalia Susilo

NIM : 05.20.0013

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 9 Juli 2009

Susunan Dewan Penguji :

1. A. Joko Purwoko, SH., M.Hum (.....)
2. L. Eddy Wiwoho, SH., MH (.....)
3. Ign. Hartyo Purwanto, SH., MH (.....)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Ilmu Hukum

Pada tanggal : Juli 2009

Val. Suroto, SH.,M.Hum.

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Katolik Soegijapranata

## ABSTRAKSI

Dalam dunia pos dan kurir, pengiriman surat, dokumen dan barang tidak mesti semulus yang diharapkan oleh konsumen. Misalnya konsumen mendapatkan barang kirimannya rusak atau terlambat diterima, tidak sesuai yang diperjanjikan sehingga konsumen menjadi pihak yang dirugikan karena tidak mendapat layanan yang maksimal seperti yang dijanjikan oleh pihak pemberi layanan atau jasa. Oleh karena itu sudah seharusnya perusahaan jasa pos memberikan jaminan dan bersedia bertanggung jawab terhadap semua kemungkinan yang dapat terjadi. Dalam pelaksanaannya, perusahaan pos memiliki kebijakan sendiri dalam menanggapi ketidakpuasan konsumen. Tetapi, kadangkala kebijakan yang diambil belum dapat diimplementasikan sesuai dengan harapan konsumen, sehingga seringkali menimbulkan banyak klaim dari konsumen, maka penulis tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul **PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT POS INDONESIA CABANG SEMARANG TERHADAP KONSUMEN POS EXPRESS DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

Metode yang digunakan penulis adalah kualitatif yaitu metode yang menekankan proses pemahaman penelitian atas perumusan masalah untuk mengkonstruksikan sebuah gejala hukum yang kompleks dan holistic.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab PT Pos Indonesia cabang Semarang pada layanan Pos Express? (2) Faktor-faktor apakah yang menghambat pelaksanaan tanggung jawab PT Pos Indonesia cabang Semarang pada layanan Pos Express?

Dari hasil penelitian yang penulis dapatkan, pelaksanaan tanggung jawab yang dilakukan Pos Express merupakan upaya Pos Express dalam memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat pemakaian jasa yang diberikan. Ketentuan ganti rugi yang diberlakukan telah sesuai dengan petunjuk pelaksanaan Pos Express. Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan tanggung jawab Pos Express terbagi dalam tiga kategori, antara lain: (1) faktor konsumen yakni konsumen kurang/belum mengerti akan hak mereka, karena kurang informasi sehingga tidak melapor jika ada komplain, (2) faktor pelaku usaha yakni kurangnya kedisiplinan dari masing-masing pegawai dalam mempertanggung jawabkan pekerjaannya, dan (3) faktor teknologi yaitu komputer digunakan untuk menyimpan data, dan jika di komputer itu terdapat gangguan maka hal ini akan menyulitkan proses berjalannya tanggung jawab Pos Express dalam menangani klaim konsumen.

Kata kunci : Pos, Tanggung Jawab, Ganti Rugi, Konsumen.

## Motto Dan Persembahan

- Jangan melewatkan setiap kesempatan yang ada di depan kita, karena seringkali yang namanya kesempatan emas itu datang cuma sekali dalam hidup kita (Amsal 20:4)
- Tak ada suatu yang besar yang pernah diraih tanpa *antusiasme* (Ralph W. Emerson)
- Jangan pernah membuang waktu demi sesuatu yang tidak berharga untuk itu buatlah waktu yang sesingkat ini menjadi sesuatu yang berharga (Petricia N. Susilo)

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Bapaku di Sorga, yang sangat ku kagumi.
2. Papah - Mamah tercinta yang selalu berdoa dan mencintaiku.
3. Cik Christin dan Nik Selly yang sangat menyayangiku.
4. Melin, Agnes, Adel dan sahabat-sahabatku yang luar biasa. *Thanks for all.*
5. *My Boyfriend* Hendy yang selalu mendukungku, *I Love U, boy.*
6. Almamaterku tercinta.

## Kata Pengantar

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia dan anugerahNya yang melimpah bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini yang penulis beri judul : **“PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PT POS INDONESIA CABANG SEMARANG TERHADAP KONSUMEN POS EXPRESS DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** disusun guna memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Bidang Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Dalam melakukan penelitian maupun dalam penyelesaian skripsi ini banyak yang peneliti dapatkan baik itu dalam menambah wawasan maupun pengalaman. Selesaiannya penulisan skripsi ini tidak terlepas atas bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yaitu kepada :

1. Dr.Y.Bagus Wisyanto selaku Rektor Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Val.Suroto, SH.,M.Hum. selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
3. A. Joko Purwoko, SH., M.Hum selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini.
4. Yuni Kusniati SH.,M.Hum. selaku dosen wali dari penulis.

5. L. Eddy Wiwoho, SH.,MH dan Ign. Hartyo Purwanto, SH.,MH selaku dosen penguji, terimakasih atas kritik dan sarannya dalam penulisan skripsi saya.
6. Papah Mulyono, Mamah Yulia tercinta, Cicik Christin, Oh Chandra (odong2) dan Nonik Selly, yang selalu menyangiku dan senantiasa memberikan semangat serta doa dan dukungan baik moril maupun materil.
7. Sahabat-sahabat sejatiku Melin, Adel, Agnes, Surti, Lenny (lenong), Rakhel, Mak'e, yang selalu menemani, mendukung, membantu saat dibutuhkan dan tak lupa untuk Tante Lanny, Om Sun Liang, Oh Hendra (orok2) dan Nonik Oddi, makasih untuk semangatnya.
8. Untuk kekasihku Hendy Peok terimakasih telah setia dan selalu memberi *spirit* disaat penulis *down*.
9. Mas Sabar, Mas Duwik, dan Mbak Rini, terimakasih untuk kerjasamanya selama ini.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Diberkatilah semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran, kritik maupun masukan yang membangun. Penulis berharap semoga hasil penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan. Tuhan memberkati kita semua.

Semarang, Juli 2009

Penulis

**DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	5
C. Permasalahan .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
1. Manfaat Teoritis .....	6
2. Manfaat Praktis .....	6
F. Metode Penelitian .....	7
1. Metode Pendekatan .....	7
2. Objek Penelitian .....	7
3. Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....	7
4. Metode Penyajian Data .....	10
5. Metode Analisis Data .....	11
G. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen .....	13
1. Pengertian Konsumen .....	13
2. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	15
3. Perlindungan Konsumen .....	17
B. Pelaku Usaha .....	19
1. Pengertian Pelaku Usaha .....	19



2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	20
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	21
C. Mekanisme Penyelesaian Sengketa .....	26
D. Jasa Layanan Pos Di Indonesia .....	29
1. Pengertian Pos .....	29
2. Tugas PT. Pos Indonesia .....	30
3. Klasifikasi Layanan PT. Pos Indonesia .....	31
4. Pos Express .....	36
<b>BAB III PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Umum Layanan Pos Express pada PT Pos Indonesia Cabang Semarang .....	40
1. Layanan Pos Express .....	40
a. Tarif Kiriman Pos Express .....	41
b. Syarat-Syarat Pengeposan .....	42
c. Jenis-Jenis Layanan Pos Express .....	44
d. Prosedur Operasional Pos Express .....	46
2. Prosedur Pengajuan Klaim .....	53
3. Prosedur Penanganan Klaim .....	59
4. Prosedur Pembayaran Ganti Rugi .....	64
B. Pelaksanaan Tanggung Jawab PT Pos Indonesia Semarang pada Layanan Pos Express .....	65
C. Faktor-Faktor yang Menghambat Pertanggungjawaban PT Pos Indonesia pada Layanan Pos Express .....	73
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN</b>	