

## ABSTRAK

### **Kerugian Konsumen Yang Diakibatkan Pengiriman Barang Oleh Jasa Pos Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos**

Oleh : Indah Sri Wahyuni

Pesatnya perkembangan teknologi yang semakin mengarahkan kepada kepraktisan dan kemudahan dalam pelaksanaannya menyebabkan masyarakat lebih senang bertransaksi secara online dari pada datang langsung ke tempat-tempat perbelanjaan. Kebiasaan ini membuat layanan jasa pengiriman barang menjadi semakin diminati oleh masyarakat. Jasa pos adalah salah satu jasa pengiriman barang tertua yang ada di Indonesia yang jaringannya sudah luas mencakup seluruh wilayah yang ada di Indonesia. Namun dalam penyelenggaraan jasa pos tidak selalu berjalan dengan baik banyak keluhan mengenai kerugian konsumen seperti kerusakan barang dan barang hilang.

Mengacu pada uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan beberapa permasalahan seperti apa perlindungan yang diperoleh oleh konsumen jasa Pos yang mengalami kerugian dan bagaimana tenggang waktu pemberian ganti kerugian kepada konsumen jasa Pos yang mengalami kerugian. Untuk menjawab permasalahan yang ada maka tipe penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dan menggunakan pendekatan perundang-undangan dengan menggunakan sumber bahan hukum primer yang juga ditunjang oleh sumber bahan hukum sekunder kemudian bahan hukum yang sudah terkumpul diolah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan disesuaikan dengan isu hukum yang terjadi melalui bahan pustaka yang kemudian dianalisis dengan teknik preskriptif dan juga deduktif.

Hasil dari penelitian ini adalah bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak pos terhadap konsumen layanan jasa Pos adalah dengan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhannya secara langsung kepada pihak Pos. Pihak Pos juga menjalankan kewajibannya untuk bertanggung jawab dalam memberikan ganti kerugian kepada pihak konsumen yang merasa dirugikan. Tenggang waktu pemberian ganti kerugian kepada konsumen yang merasa dirugikan telah diatur baik dalam Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang Tentang Pos yang antara keduanya terdapat perbedaan atau pertentangan sehingga dalam penentuan jangka waktu pemberian ganti kerugian ditentukan berdasarkan aturan yang dapat memberikan keuntungan dan perlindungan kepada konsumen yang mengalami kerugian yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang lebih jelas memberikan kepastian kepada konsumen mengenai jangka waktu pemberian jangka waktu kerugian.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kerugian yang dialami konsumen bisa disebabkan oleh dua faktor yaitu kelalaian dari konsumen atau kelalaian dari pihak Pos. Apabila kerugian disebabkan oleh pihak Pos maka pihak Pos akan melakukan kewajibannya bertanggung jawab dengan cara memberikan

ganti kerugian atau kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian. Saran dalam penulisan skripsi ini adalah pihak pos selaku pelaku usaha agar lebih meningkatkan pelayanan dan lebih memperhatikan hak-hak konsumennya dan bagi konsumen untuk lebih sadar lagi akan hak-hak mereka.

Kata Kunci : Kerugian, Konsumen, Perlindungan Konsumen, Pengiriman Barang



## **ABSTRACT**

### **Consumer Losses Caused by Delivery of Goods by Postal Services in Terms of Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection and Law Number 38 of 2009 About the Post**

By: Indah Sri Wahyuni

The rapid development of technology that is increasingly directing to practicality and ease of implementation causes the public to be more comfortable doing online transactions rather than coming directly to shopping places. This habit makes freight forwarding services increasingly attractive to the public. Postal services are one of the oldest freight forwarding services in Indonesia, with an extensive network covering all regions in Indonesia. However, in the operation of postal services, it does not always work well, many complaints about consumer losses such as damage to goods and lost goods.

Referring to the description of the background above, it can be formulated several problems such as what is the protection obtained by the consumers of Post services that suffer losses and what is the time period of providing compensation to the Post service consumers who suffer losses. To answer the existing problems, the type of research used is juridical normative and using the legislation approach using primary legal material sources which are also supported by secondary legal material sources, and then the collected legal materials are processed based on applicable laws and regulations and adjusted to legal issues that occur through library materials which are then analyzed by prescriptive and deductive techniques.

The results of this study are a form of protection provided by the postal party to consumers of Postal services by providing an opportunity for consumers to submit their complaints directly to the Post. The Post party also exercised its responsibility to be responsible in providing compensation to consumers who felt disadvantaged. The period of giving compensation to consumers who feel disadvantaged has been regulated both in the Law on Consumer Protection and the Law on Postal which between the two there are differences or disagreements so that in determining the period of time for compensation compensation is determined based on rules that can provide benefits and protection to consumers who suffer losses namely the Consumer Protection Act which more clearly provides certainty to consumers regarding the time period for the period of loss.

The conclusion from this study is the loss experienced by consumers can be caused by two factors, namely negligence from consumers or negligence on the part of the Post. If the loss is caused by the Postal, the Postal party will carry out its obligations responsibly by providing compensation or compensation to consumers who have suffered losses. Suggestions in writing this thesis are the post as a business actor to further improve services and pay more attention to the rights of consumers and for consumers to be more aware of their rights

Keywords: Losses, Consumers, Consumer Protection, Shipping Goods