



**PEMENUHAN HAK KONSUMEN TERKAIT JAMINAN
PEMBERIAN GANTI RUGI OLEH PENYELENGGARA POS**

SKRIPSI

MUHAMAD SOFYAN FAHREZI

1910611105

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAKARTA

JUNI 2023

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAKARTA



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1- ILMU HUKUM

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PEMENUHAN HAK KONSUMEN TERKAIT JAMINAN PEMBERIAN
GANTI RUGI OLEH PENYELENGGARA POS

MUHAMAD SOFYAN FAHREZI

1910611105

Skripsi/Memorandum hukum ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Tim Penguji

Program Studi S1- Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Jakarta, 27 Juni 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Hukum

Menyetujui
Dosen Pembimbing Tugas Akhir



Abdul Kholiq, S.H, M.H

NIP/NIDN : 199110132022031006

Sylvana Murni Deborah Hutabarat, S.H., M.H

NIP/NIDN: 484121310771



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1 - ILMU HUKUM

PENGESAHAN

Skripsi/Memorandum Hukum diajukan oleh :

Nama : Muhamad Sofyan Fahrezi
NPM : 1910611105
Program Studi : S1 Hukum
Judul : Pemenuhan Hak Konsumen Terkait Jaminan Pemberian
Ganti Rugi Oleh Penyelenggara Pos

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Dr. Heru Sugiyono, S.H, M.H

Andrianto Adhi Nugroho, S. H, M. H

Sylvana Murni Deborah
Hutabarat, S.H, M.H



DR. Suhertan, S.H, LL.M

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 14 Juli 2023

Abdul Kholiq, S.H., M.H

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir dalam bentuk (skripsi/~~memorandum hukum~~*) adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarisme dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

N a m a : Muhamad Sofyan Fahrezi

N.I.M. : 1910611105

Tanggal : 27 Juni 2023

Tanda Tangan :



Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Sofyan Fahrezi
NIM/NPM : 1910611105
Fakultas : Hukum
Program Studi : S1 Hukum
Jenis Karya : Skripsi/~~Memorandum Hukum~~*)
Judul : Pemenuhan Hak Konsumen Terkait Jaminan Pemberian Ganti Rugi Oleh Penyelenggara Pos

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah skripsi/~~memorandum hukum~~*) dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Rights*).
2. Menyatakan SETUJU/~~TIDAK SETUJU~~*) untuk melanjutkan pengolahan data skripsi/~~memorandum hukum~~*) menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan ~~BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA~~*) mengirimkan (submit) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi/~~memorandum hukum~~*) untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal nasional ber-ISSN Bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta, 27 Juni 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in blue ink is written over a pink 5000 Rupiah revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and '5000'. The serial number '088D6AKX594185624' is visible at the bottom of the stamp.

Muhamad Sofyan Fahrezi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada rahmat Allah SWT yang mana atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pemenuhan Hak Konsumen Terkait Jaminan Ganti Rugi Oleh Penyelenggara Pos”. Shalawat beriringan salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi suri tauladan dan yang syafaatnya selalu diharapkan seluruh umatnya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Untuk itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan skripsi ini, agar kelak penulis dapat lebih baik dalam penulisan karya ilmiah lainnya. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis akan menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa untuk kedua orang tua Penulis yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi, moral dan doa yang tiada henti sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Ucapan terima kasih juga Penulis panjatkan kepada saudara Penulis atas segala perhatian dan dukungan yang diberikan.
2. Bapak Dr. Suherman, S.H, LL.M, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Bapak Abdul Kholiq, S.H., M.H., selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Sylvana Murni Deborah Hutabarat, S.H., M.H selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk memberikan masukan, saran, dan kritik yang bermanfaat sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. Iwan Erar, S.H., Sp.N, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing Penulis selama menjalani masa perkuliahan.

6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan wawasan kepada Penulis selama menjalani masa perkuliahan.
7. Rizky, Reno, Dawa, dan Kishan sebagai sahabat dekat saya yang telah memberikan dukungan moral, motivasi, serta saran yang membangun untuk Penulis.
8. Bagas, Rickydhio, Noel, Yoshi, dan Rafi sebagai teman dekat Penulis selama menjalani masa perkuliahan yang telah menemani, membantu, memberikan dukungan, serta berbagi informasi dengan Penulis.

Semua pihak lainnya yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu

ABSTRAK

Perkembangan dalam sektor perdagangan dan fenomena Covid-19 yang menyebabkan masyarakat dalam hal berbelanja kebutuhan melalui *online* yaitu dengan menggunakan *marketplace* yang salah satunya adalah *shoppe* maka diperlukan jasa pengiriman barang oleh Penyelenggara Pos. Praktisnya masih banyak terdapat kendala yang salah satunya adalah terjadi kehilangan barang konsumen. Dalam penelitian ini penulis ingin menganalisis beberapa permasalahan mengenai pertentangan aturan mengenai pemberian jaminan ganti rugi oleh Penyelenggara Pos dan akibat yang ditimbulkan. Metode yang digunakan oleh penulis yakni Yuridis Normatif, dengan tujuan untuk menganalisis kepastian tanggung jawab Penyelenggara Pos apabila terdapat pertentangan aturan mengenai jaminan pemberian ganti rugi oleh Penyelenggara Pos dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan akibat dari penerapan pasal tersebut terkait pemenuhan hak konsumen. Penulis membahas kepastian aturan dalam pemenuhan hak jaminan ganti rugi pada praktisnya menggunakan aturan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, namun ditinjau dari asas-asas hukum keberlakuan yang kekuatannya lebih tinggi yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kedua akibat yang ditimbulkan dari penerapan Pasal 10 ayat 2 (i) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos tersebut lebih merugikan konsumen dan konsumen yang harus menerima resiko apabila terjadi kerugian tersebut jika kerugian lebih besar jika tidak diasuransikan. Saran dari penulis diperlukan kepastian hukum untuk menjamin bahwa hak konsumen tersebut dapat terpenuhi dan dalam penerapan aturan diperlukan perlindungan hukum

Kata Kunci : Penyelenggara Pos, Konsumen, Ganti rugi

ABSTRACT

Developments in the trade sector and the Covid-19 phenomenon have caused people to shop for necessities online, namely by using a marketplace, one of which is shoppe, so that goods delivery services are needed by Postal Operators. Practically there are still many obstacles, one of which is the loss of consumer goods. In this study the authors want to analyze some of the problems regarding conflicting rules regarding the provision of compensation guarantees by postal operators and the resulting consequences. The method used by the author is Normative Juridical, with the aim of analyzing the certainty of postal administrator responsibility if there is a conflict of rules regarding guarantees for compensation by postal organizers in Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 15 of 2013 concerning Implementation of Law Number 38 of 2009 concerning Post with Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the consequences of implementing this article regarding the fulfillment of consumer rights. The author discusses the certainty of rules in fulfilling the right to guarantee compensation in practice using the rules of the Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 15 of 2013 concerning the Implementation of Law Number 38 of 2009 concerning Post, but in terms of the legal principles of applicability which have a higher strength, namely the Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The two consequences arising from the application of Article 10 paragraph 2 (i) of the Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 15 of 2013 concerning the Implementation of Law Number 38 of 2009 concerning Post are more detrimental to consumers and consumers who have to accept the risk if such losses occur if the losses are greater if not insured. Suggestions from the author that legal certainty is needed to ensure that consumer rights can be fulfilled and in applying the rules, legal protection is needed

Keywords: Post Operators, Consumers, Compensation

DAFTAR ISI

LEMBAR	
PERSETUJUAN	i
LEMBAR	
PENGESAHAN	ii
BIODATA PENULIS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Ruang Lingkup Penelitian	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Teori	10
BAB III	38
DESKRIPSI HASIL TEMUAN	38
A. Kasus Kehilangan Barang Oleh Penyelenggara Pos Akibat Penerapan Pasal 10 ayat 2 (i) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos	38
B. Hak Konsumen Terkait Jaminan Ganti Rugi Oleh Penyelenggara Pos	43
BAB IV	47
PEMBAHASAN	47
A. Pemenuhan Hak Konsumen Apabila Terdapat Pertentangan Aturan Mengenai Pemberian Jaminan Ganti Rugi Oleh Penyelenggara Pos	47
B. Akibat Penerapan Pasal 10 ayat 2 (i) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos terhadap pemenuhan hak konsumen	53
BAB V	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
DAFTAR PUSTAKA	64

LAMPIRAN	69
-----------------------	-----------