

**PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG
YANG RUSAK DI PT POS INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

SAMIR ZAKI ABDAT

NPM. 1471010077

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS HUKUM
PROGAM STUDI ILMU HUKUM
SURABAYA
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN
SKRIPSI PENELITIAN FAKULTAS HUKUM**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG
YANG RUSAK DI PT POS INDONESIA**

Disusun Oleh :

SAMIR ZAKI ABDAT
NPM : 1471010077

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING

WIWIN YULIANINGSIH, SH., M.Kn.
NPT. 3 7507 07 0225

Mengetahui,
DEKAN

Dr. H. SUTRISNO, SH., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG
YANG RUSAK DI PT POS INDONESIA**

Oleh :

SAMIR ZAKI ABDAT
NPM : 1471010077

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 27 Desember 2018

PEMBIMBING

TIM PENGUJI :

1.

Wiwini Yulianingsih, SH., M.Kn,
NPT. 3 7507 07 0225

Mas Anienda Tien, SH, M.H
NPT. 3 7709 07 0223

2.

Fauzul Aliwarman, SHL.M.Hum
NPT. 3 8202 07 0221

3.

Wiwini Yulianingsih, SH., M.Kn,
NPT. 3 7507 07 0225

Mengetahui,
DEKAN

Dr.H. Sutrisno, SH., M.Hum
NIP. 19601212 198803 1001

HALAMAN PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG
YANG RUSAK DI PT POS INDONESIA**

Oleh :

SAMIR ZAKI ABDAT
NPM : 1471010077

Telah direvisi dan diterima oleh Tim penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 10 Januari 2019

PEMBIMBING

TIM PENGUJI :

1.

Wiwin Yulianingsih, SH., M.Kn,
NPT. 3 7507 07 0225

Mas Anienda Tien, SH, M.H
NPT. 3 7709 07 0223

2.

Fauzul Aliwarman, SHL,M.Hum
NPT. 3 8202 07 0221

3.

Wiwin Yulianingsih, SH., M.Kn,
NPT. 3 7507 07 0225

Mengetahui,
DEKAN

Dr.H. Sutrisno, SH., M.Hum
NIP. 19601212 198803 1001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: SAMIR ZAKI ABDAT
Tempat / Tanggal Lahir	: Surabaya, 4 September 1995
NPM	: 1471010077
Konsentrasi	: Perdata
Alamat	: Rungkut Harapan C 19

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul :
“PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG YANG
RUSAK DI PT POS INDONESIA” dalam rangka memenuhi syarat untuk
memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur adalah benar-benar hasil karya
cipta saya sendiri, yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan
hasil jiplakan (plagiat).

Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya ini hasil jiplakan (plagiat),
maka saya bersedia dituntut di depan pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaan
(Sarjana Hukum) yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan
rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Mengetahui,

Surabaya, 20 Desember 2018

Wiwin Yulianingsih, SH., M.Kn.
NPT. 3 7507 07 0225

Samir Zaki Abdat
NPM. 1471010077

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Disini Penulis mengambil judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG YANG RUSAK DI PT POS INDONESIA”**.

Skripsi ini ditulis guna memenuhi persyaratan Tugas Akhir untuk mencapai Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan serta membandingkan teori dalam Perkuliahan yang telah diterima dengan Realitas Sebenarnya.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan bimbingan dan motivasi dari beberapa pihak, maka dikesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.H.Sutrisno,SH.,M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Mas Anienda Tien F, SH., MH. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dra. Endang Iryanti, MM selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Bapak Fauzul Aliwarman, SHI, M.Hum selaku Koordinator progdi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Ibu Wiwin Yulianingsih, SH., M.Kn. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.
8. Terima kasih Kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan moril serta doa dan restunya selama ini.
9. Terima kasih kepada mas Riyan selaku Customer Service PT POS INDONESIA yang menyumbangkan pemikiran dan informasi kepada penulis
10. Terima kasih juga untuk kawan – kawan Tim Hore Rendy Yustisia, M. Rofiudin, Robby Rizky, Marco Rayham, M. Zaky, Dimas Prasetyo, M ubab , Genta Mandastana, Raditya Koesdijarto.
11. Terima kasih untuk semua pihak yang turut serta membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat diperlukan guna memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya sehingga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan.

Surabaya, Desember 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5. Perlindungan Hukum	9
1.5.1 Pengertian Perlindungan Hukum	9
1.5.2 Dasar Hukum Perlindungan Hukum	9
1.6 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	13
1.6.1 Pengertian Perjanjian	13
1.6.2 Perjanjian Klausula Buku	16
1.6.3 Perjanjian Pengiriman Barang	17

1.7. Pengertian Tentang Konsumen.....	18
1.7.1 Hak-Hak Konsumen	24
1.7.2 Kewajiban Konsumen	32
1.7.3 Pengertian Perilaku Usaha	32
1.8. Jenis-Jenis Pengangkutan	33
1.9. Pengertian PT. POS INDONESIA	34
1.10. Jenis Penelitian.....	36
1.11. Jenis Data	37
1.12. Metode Analisis Data	38
1.13. Sistematika Penulisan.....	39
BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENGIRIMAN	
BARANG YANG RUSAK DI PT. POS INDONESIA.....	41
2.1. Kriteria barang yang rusak yang bisa diganti oleh PT. POS INDONESIA	41
2.2. Perlindungan Konsumen Akibat Pengiriman Barang Yang Rusak	48
BAB III UPAYA HUKUM DARI KONSUMEN AKIBAT	
PENGIRIMAN BARANG YANG RUSAK DI PT. POS	
INDONESIA	61
BAB IV PENUTUP	69
4.1. Kesimpulan	69
4.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Penugasan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3. Keputusan Direksi PT. POS INDONESIA Nomor :
KD.65/DIRUT/0812
- Lampiran 4. Lembar Revisi Penguji I
- Lampiran 5. Lembar Revisi Penguji II
- Lampiran 6. Lembar Revisi Penguji III

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS HUKUM**

Nama Mahasiswa : Samir Zaki Abdat
NPM : 1471010077
Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 04 September 1995
Program Studi : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi :

**“PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG
YANG RUSAK DI PT POS INDONESIA”**

ABSTRAKSI

Dalam penulisan skripsi ini, penulis bermaksud untuk mengetahui perlindungan konsumen yang mengalami kerugian atas kerusakan pengiriman barang di PT. Pos Indonesia. Dalam penelitian ini menggunakan metode yuridis normative yaitu penelitian menggunakan pendekatan kasus yang disertai dengan undang – undangan. Perlindungan konsumen diatur dalam undang – undang nomor 8 tahun 1999. Sumber yang diperoleh dari literatur dan perundang-undangan yang berlaku. Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan upaya yang menjamin adanya kepastian hukum kepada konsumen. PT. Pos Indonesia sudah efektif dalam pemberian perlindungan konsumen akibat pengiriman barang yang rusak di PT. Pos Indonesia. Hal ini terbukti dari upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen pada PT. Pos Indonesia. PT. Pos Indonesia sudah berperan sesuai dengan tugas dan wewenangnya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya PT. Pos Indonesia menghadapi kendala. Kendala yang terjadi berasal dari masalah negosiasi dan masalah besaran ganti rugi. Untuk mengatasi kendala yang terjadi PT. Pos Indonesia melakukan beberapa upaya agar pemberian perlindungan & layanan konsumen tetap berjalan.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Pengiriman Barang, Ganti Rugi*