

Tanggung Jawab terhadap Kerugian karena Kerusakan Barang pada Saat Pengiriman Barang oleh Pt. Pos Indonesia Kantor Regional II Sumbar-Riau-Kepri Ditinjau dari Undang-Undang No 38 Tahun 2009 tentang Pos Dihubungkan dengan Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Annisa Aprilia Akmal, Husni Syawali
 Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum
 Universitas Islam Bandung
 Bandung, Indonesia
 Annisaaprilial6@gmail.com

Abstract— The rapid development of globalization has caused many people to send goods to one another from one place to another, as well as the shipping industry services, one of which is PT. Indonesian post. As one of the oldest BUMN in Indonesia, PT. Pos Indonesia has an important role in developing communication networks between regions. Therefore, PT. Pos Indonesia should be able to provide good service. But in fact the process of sending goods carried out by PT. Pos Indonesia does not all run smoothly according to the agreement in the agreement. The purpose of this study is to determine and analyze the form of the responsibility of PT. Pos Indonesia Regional Office II Sumatra-Riau-Kepri against damage to goods at the time of delivery of goods when viewed from Law No.38 of 2009 and linked to book III KUHPerdata and to find out how efforts can be made by postal service users against losses due goods that are damaged. The research method used is juridical normative, descriptive analytical research specifications, data collection techniques through literature study, and using systematic interpretation. The results of this study indicate that PT. Pos Indonesia Regional Office II Sumatra-Riau-Kepri has given its accountability to postal service users in accordance with the value of the goods or the amount of premium paid for shipments that are damaged during the delivery process. Regarding the form and amount of compensation provided by the Regional II Post Office Sumatra-Riau-Kepri, it is regulated in company regulations. Legal remedies that can be made by service users of PT. Pos Indonesia Regional Office II Sumatra-Riau-Kepri for damage to consignments, namely through mutual agreement between postal service users and the postal parties (non-litigation) and through court channels (litigation), so far legal efforts are made through courts at Regional Office II Sumatra-Riau-Kepri has never been done.

Keywords— *Delivery of goods, liability for losses, PT. Pos Indonesia*

Abstrak— Perkembangan arus globalisasi yang sangat pesat menyebabkan banyaknya masyarakat yang saling mengirim barang dari suatu tempat ke tempat lain, begitupun

jasa industri pengiriman barang pun ikut berkembang dengan pesat salah satunya yaitu PT. Pos Indonesia. Sebagai salah satu BUMN tertua di Indonesia PT. Pos Indonesia memiliki peran yang penting dalam Pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu PT. Pos Indonesia seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik. Namun dalam faktanya proses pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia tidak semuanya berjalan mulus sesuai kesepakatan dalam perjanjian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia Kantor Regional II Sumbar-Riau-Kepri terhadap kerusakan barang kiriman pada saat pengiriman barang apabila ditinjau dari Undang-Undang No.38 tahun 2009 serta dihubungkan dengan buku III KUHPerdata dan mengetahui bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh para pengguna layanan pos terhadap kerugian akibat barang kiriman yang mengalami kerusakan. Metode penelitian yang digunakan yaitu yuridis normatif, spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analitis, Teknik pengumpulan data melalui Studi kepustakaan, serta menggunakan penafsiran sistematis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia Kantor Regional II Sumbar-Riau-Kepri telah memberikan pertanggungjawabannya kepada para pengguna layanan pos sesuai dengan nilai barang atau jumlah premi yang dibayarkan terhadap barang kiriman yang mengalami kerusakan pada saat proses pengiriman barang. Mengenai bentuk dan besaran ganti rugi yang diberikan oleh Kantor Pos Regional II Sumbar-Riau-Kepri diatur dalam peraturan perusahaan. Upaya hukum yang dapat dilakukan pengguna jasa layanan PT. Pos Indonesia Kantor Regional II Sumbar-Riau-Kepri atas kerusakan barang kiriman yaitu melalui kesepakatan bersama antara pengguna layanan pos dengan pihak pos (non litigasi) dan melalui jalur pengadilan (litigasi), sejauh ini upaya hukum melalui pengadilan di Kantor Regional II Sumbar-Riau-Kepri belum pernah dilakukan.

Kata Kunci— *Pengiriman barang, Tanggung Jawab Kerugian, PT. Pos Indonesia*

I. PENDAHULUAN

Pada saat ini arus globalisasi berkembang sangat pesat, transaksi jual-beli dan perdagangan tidak hanya dilakukan dalam satu daerah saja, melainkan antar daerah, antar pulau bahkan antar negara. Orang saling mengirim barang dari suatu tempat ke tempat yang lainnya guna untuk memenuhi kebutuhan hidup. Mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan maka menuntut banyak orang untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan pelayanan pengiriman barang agar dapat mengirim barang dari suatu tempat ke tempat lain. Salah satu diantara perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman barang itu adalah PT. Pos Indonesia.

Pos Indonesia merupakan salah satu BUMN tertua di Indonesia. Sebagai salah satu badan usaha yang dibentuk oleh pemerintah maka PT. Pos Indonesia wajib melaksanakan pelayanan untuk kepentingan umum. Penyelenggaraan pos sendiri ditujukan sebagai pendukung pembangunan yang mampu mempererat hubungan antara masyarakat dan instansi pemerintah untuk mengelola tugas-tugas pemerintah dalam mengatur, mengawasi, membina, dan mengarahkan bermacam-macam kegiatan oleh dan untuk masyarakat. Pada dasarnya keberadaan PT. Pos Indonesia merupakan bagian dari pembangunan nasional, untuk mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Masyarakat sebagai pengguna jasa yang ingin menggunakan layanan pengiriman barang pos sebelumnya harus terlebih dahulu mengadakan perjanjian dengan menandatangani suatu kontrak tertulis yang telah dibuat oleh PT. Pos Indonesia, umumnya perjanjian telah dibuat dalam suatu kontrak baku. Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang isinya telah diformulasikan oleh suatu pihak dalam bentuk-bentuk formulir kesepakatan pengiriman barang. Bentuk dari kesepakatan inilah yang kemudian menimbulkan perikatan yang menimbulkan hubungan hukum antara masyarakat sebagai pengguna jasa dengan PT. Pos Indonesia. Hubungan hukum tersebut menimbulkan hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam perjanjian, dimana PT. Pos Indonesia mengikatkan diri untuk memenuhi kewajibannya mengantar paket barang milik si pengguna jasa, sedangkan masyarakat sebagai pengguna jasa mengikatkan diri untuk membayar kewajibannya berupa ongkos kirim.

Sebagaimana diatur dalam pasal 1338 KUHPerdara, perjanjian pengiriman barang harus dilakukan dengan itikad baik dan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak dalam perjanjian. Di dalam perjanjian masalah perlindungan hukum terhadap barang kiriman mempunyai kaitan yang erat terhadap hubungan hukum dengan pengirim dan penerima. Dalam pengiriman barang, point yang perlu diperhatikan adalah bahwa barang yang diangkut tersebut tidak kurang satu apapun (selamat) selama dalam proses pengangkutan, jika ada yang tidak selamat atau ada yang kurang maka itu akan menjadi tanggung jawab dari pihak pengangkut.

Masalah resiko dalam pelaksanaan suatu perjanjian harus didasarkan pada ketentuan umum dalam buku III

KUHPerdara, yaitu dalam Pasal 1237 KUHPerdara. Ketentuan ini merupakan asas umum mengenai resiko yang hendak dilihat penerapannya dalam praktek perjanjian pengiriman barang, karena sifatnya sebagai aturan umum maka harus diperhatikan hubungannya dengan isi perjanjian yang telah dibuat oleh kedua belah pihak.

Dalam Undang-Undang No. 38 tahun 2009 tentang pos menjelaskan penyelenggaraan pos yang wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, keselamatan barang kiriman. Namun faktanya dalam proses pengangkutan barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia tidak selamanya berjalan mulus sesuai dengan kesepakatan yang ada di dalam perjanjian.

Menurut berita yang dilansir dalam media konsumen.com ada seorang konsumen sebagai pengguna jasa pos yang telah mengirimkan barang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia memberikan klaim ganti rugi atas kerusakan barang namun hingga saat ini tidak ada ganti rugi yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia. Kemudian berdasarkan reply dan komentar dari konsumen pada laman twitter dan akun instagram resmi milik PT. Pos Indonesia terdapat banyak keluhan dari para konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang melalui PT. Pos Indonesia yang merasa dirugikan akibat pelayanan pos yang kurang baik, yaitu mulai dari terlambatnya barang kiriman, hilangnya barang, hingga kerusakan barang kiriman.

Kerusakan barang akibat kelalaian PT. Pos Indonesia ini menyebabkan para pengguna jasa merasa dirugikan. Didalam Pasal 1 ayat 1 undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen sehingga apabila terjadi kelalaian, konsumen berhak untuk mendapatkan haknya atas kerugian yang diterima dengan mendapatkan ganti rugi.

PT. Pos Indonesia seharusnya memberikan pelayanan yang baik dengan menjaga keselamatan dan keamanan barang kiriman sebagaimana yang telah diatur dalam undang-undang pos. PT. Pos Indonesia harus dapat mempertanggung jawabkan atas kerugian yang ditimbulkan baik barangnya tidak sampai ditempat tujuan ataupun barang sampai ditempat tujuan tapi dalam keadaan terlambat dan rusak karena telah tidak beritikad baik dan kurang kehati-hatian dalam melakukan proses pengiriman barang

Berdasarkan dari latar belakang penelitian diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul Tanggung Jawab Terhadap Kerugian Karena Kerusakan Barang Pada Saat Pengiriman Barang Oleh Pt. Pos Indonesia Kantor Regional Ii Sumbar-Riau-Kepri Ditinjau Dari Undang-Undang No 38 Tahun 2009 Tentang Pos Dihubungkan Dengan Buku Iii Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

II. IDENTIFIKASI MASALAH:

1. Bagaimana tanggung jawab terhadap kerugian

karena kerusakan barang pada saat pengiriman barang oleh PT. Pos Indonesia Kantor Regional II Sumbar-Riau-Kepri jika ditinjau dalam Undang-undang No. 38 tahun 2009 tentang pos dihubungkan dengan buku III KUHPerdara?

2. Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh terhadap kerugian karena kerusakan barang pada saat pengiriman barang oleh PT. Pos Indonesia Kantor Regional II Sumbar-Riau-Kepri?

III. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan metode pendekatan yuridis-normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka. Spesifikasi penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis. Dalam penelitian ini deskriptif analitis yaitu mengambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum positif yang menyangkut permasalahan Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui cara penelitian kepustakaan (*Library Research*) melalui penelusuran bahan pustaka. Bahan pustaka tersebut meliputi bahan hukum primer (primer sources of authorities) berupa ketentuan perundang-undangan, bahan hukum sekunder (secondary sources of authorities) berupa buku-buku teks, literatur dan tulisan-tulisan para ahli pada umumnya. Selain itu dilakukan penelusuran landasan teoritis berupa pendapat-pendapat para ahli atau informasi dari pihak berwenang. (Op.Cit : 47-56). Bahan-bahan yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif normatif yaitu

dengan menggunakan penafsiran sistematis yaitu dengan menghubungkan ketentuan mengenai peraturan perundang-undangan yang lebih dari satu untuk kemudian disimpulkan menjadi suatu analisis yang sistematis.

IV. PEMBAHASAN

- A. *Tanggung jawab terhadap kerugian karena kerusakan barang pada saat pengiriman barang oleh PT. Pos Indonesia Kantor Regional II Sumbar-Riau-Kepri jika ditinjau dalam Undang-undang No. 38 tahun 2009 tentang pos dihubungkan dengan buku III KUHPerdara*

Selama masa proses pengiriman barang tidak menutup kemungkinan akan terjadinya wanprestasi dari pihak pos. wanprestasi merupakan kelalaian, dimana jika seseorang tidak memenuhi kewajibannya atau terlambat memenuhinya tetapi tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan. Masalah ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dalam KUHPerdara dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi isi perjanjian yang telah dibuat antara pengguna layanan pos sebagai kreditur dengan pihak pos sebagai debitur, yang diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara yang menyatakan bahwa pergantian ganti rugi mulai

diwajibkan kepada debitur semenjak debitur tidak memenuhi prestasi sebagaimana semestinya. Apabila kerusakan baik sebagian atau seluruhnya yang disebabkan oleh pegawai pos yang tidak melaksanakan pekerjaannya dan tidak melaksanakan pengawasannya atas pekerjaannya yang dilakukan oleh pegawai pos atau orang lain yang berada dibawah pengawasannya, maka PT. Pos Indonesia akan menindaklanjuti para pegawainya dengan memberikan sanksi berupa pengurangan gaji atau bahkan sampai melakukan sanksi berat berupa pemecatan atau penurunan jabatan.

Permasalahan klaim ganti rugi yang dilaporkan kepada pihak PT. Pos Indonesia kantor regional II, pihak pos memberikan pertanggungjawaban ganti rugi namun hanya akan memberikan biaya tanggungan ganti rugi berdasarkan pada besar jumlah premi yang telah disepakati dan ditandatangani dalam dokumen pengiriman (resi).

Jika dalam ketentuan mengenai ganti rugi dalam Pasal 31 UU pos tidak mengatur lebih lanjut bagaimana bentuk tanggung jawab ganti rugi dari pihak pos maka PT. Pos Indonesia Kantor Regional II memiliki peraturan khusus mengenai pemberian ganti rugi terhadap pengguna layanan pos, yaitu diatur dalam keputusan direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) nomor: KD.094/DIR-5/0919 tentang perubahan pertama atas keputusan direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) nomor: KD.112/DIR-5/1118 tentang jaminan ganti rugi kiriman kurir dan logistik dalam negeri direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Pasal 9 ayat (1) dan (2) bahwa ganti rugi standar perusahaan terhadap kiriman kurir dan logistik yang tidak membayar bea jaminan ganti rugi dapat diberikan ganti rugi sebagai berikut :

1. Hilang : 10 (sepuluh) x biaya pengiriman maksimal Rp. 1.000.000,00
2. 5 (lima) x biaya pengiriman maksimal RP. 1.000.000,00 apabila kiriman diserahkan kepada pengirim/kuasanya.
3. 10 (sepuluh) x biaya pengiriman maksimal Rp.1000.000,00 apabila pengirim/kuasanya melepaskan hak atas kiriman.
4. Keterlambatan: 25% x biaya pengiriman

Pada tahun 2019 PT. Pos Indonesia telah melakukan perjanjian kerjasama dengan perusahaan asuransi indonesia (JASINDO) untuk mengambil alih klaim ganti rugi, adapun ganti rugi yang dilindungi perusahaan asuransi dengan nilai jaminan ganti rugi terhadap kiriman kurir dan logistik sebagai berikut:

1. Hilang :
 - a) maksimal 100% x nilai pertanggungan barang yang hilang, dibayarkan oleh perusahaan asuransi
 - b) 1 x biaya pengiriman dibayarkan oleh PT. Pos Indonesia
2. Rusak: Maksimal 100% x nilai pertanggungan barang yang rusak
3. Keterlambatan : 25% x biaya pengiriman

Adapun resiko yang tidak ditanggung dan hilangnya hak ganti rugi apabila:

1. Masa klaim habis
2. Rusak yang disengaja
3. Rusak yang wajar (kebocoran/berkurang berat/volume)
4. Rusak alamiah
5. Pelanggaran korporat yang masih memiliki hutang
6. Terdapat barang kiriman dengan isi barang larang kirim
7. Kiriman yang disita aparat
8. Memiliki isi yang tidak sesuai dengan yang tercantum didalam resi
9. Packing yang kurang kuat
10. Adanya force majeure, perang, dll

B. upaya hukum yang dapat ditempuh terhadap kerugian karena kerusakan barang pada saat pengiriman barang oleh PT. Pos Indonesia Kantor Regional II Sumbar-Riau-Kepri

Pengguna jasa PT. Pos Indonesia yang merasa dirugikan berhak untuk menentukan model penyelesaian permasalahannya. Dalam hukum Indonesia ada 2 cara penyelesaian sengketa wanprestasi yaitu melalui jalur non-litigasi dan litigasi.

1. Penyelesaian melalui jalur non-litigasi

merupakan penyelesaian perkara hukum diluar pengadilan secara musyawarah mufakat berdasar kesepakatan bersama, hal ini tertuang juga dalam pasal 31 UU pos ayat (5) yang menyatakan bahwa “Tenggang waktu dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos.” Penyelesaian secara non-litigasi ini dapat berupa:

1. Konsultasi, yaitu tindakan bersifat personal antara pengguna layanan pos dengan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada pengguna layanan pos mengenai permasalahannya.
2. Negosiasi, yaitu penyelesaian sengketa tanpa proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama antara pihak pos dengan pengguna layanan pos atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.
3. Mediasi, yaitu penyelesaian sengketa melalui perundingan agar memperoleh kesepakatan diantara para pihak dibantu mediator.
4. Konsiliasi, yaitu konsiliator yang bertindak sebagai penengah dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang dapat diterima.

Terkait dengan pemberian ganti rugi yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia, maka upaya non-litigasi yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa layanan pos terhadap pengajuan tuntutan ganti rugi sebagai berikut:

1. Walk in Customer

Pengirim atau kuasanya yang sah wajib menyampaikan dokumen-dokumen pendukung pengajuan ganti rugi yang

terdiri dari :

- a) Asli surat pengajuan ganti rugi atau surat tuntutan klaim yang menyebutkan nilai tuntutan serta menerangkan dengan jelas kronologis terjadinya kerugian
- b) Asli atau scan resi
- c) Mengisi formulir pengajuan ganti rugi yaitu formulir JGR 1, JGR 2, JGR 3
- d) Mengisi laporan kerugian
- e) Surat keterangan dari pihak berwenang untuk kerugian akibat kecelakaan
- f) Copy faktur atau invoice pembelian barang kiriman atau screenshot pembelian apabila beli barang melalui market place.
- g) Foto-foto terkait dengan terjadinya kerugian

Pengajuan tuntutan ganti rugi harus dilampiri fotocopy KTP pengirim atau kuasanya

2. Account Customer

- a) Pelanggan mengajukan klaim ganti rugi melalui Account Executive kantorpos atau sentra layanan pelanggan
- b) Pengajuan klaim ganti rugi dilengkapi dengan data pengiriman dan besar uang tuntutan ganti rugi. Formulir pengaduan dan lampiran sama dengan point 1) a,b.
- c) Kepada pelanggan diinformasikan bahwa ganti rugi terhadap kiriman yang dibayar secara kredit dapat diproses apabila invoice atas biaya pengiriman dan/atau bea jaminan ganti ruginya telah dilunasi seluruhnya
- d) Kepada pelanggan diinformasikan bahwa pengajuan klaim ganti rugi harus memperhatikan standar batas waktu pengajuan klaim ganti rugi.

Penyelesaian melalui jalur litigasi Merupakan upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yaitu tuntutan hukum yang dilakukan dengan proses beracara di pengadilan di mana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Dimana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan didepan pengadilan untuk mempertahankan hak-haknya, hasil akhir dari litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*. Hakim harus dapat menjatuhkan putusan dimana salah satu pihak akan menjadi pihak yang menang dan pihak lain menjadi pihak yang kalah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak efriyaldi biasanya penyelesaian kasus melalui jalur litigasi/pengadilan hampir tidak pernah terjadi karena kasus kerusakan barang milik pengguna layanan pos telah dulu terselesaikan melalui jalur non litigasi dengan pemberian ganti rugi sesuai dengan nilai barang yang mengalami kerusakan. Bapak efriyaldi menambahkan bahwa pernah hampir terjadi kasus permasalahan tuntutan ganti rugi di PT. Pos Indonesia Kantor regional II Sumbar-Riau-kepri pada

awal tahun 2020, namun untungnya kasus ini tidak sampai dibawa ke pengadilan dan telah terselesaikan dengan jalan mediasi. Pihak pos menyatakan juga bahwa tidak menutup kemungkinan jika kedepannya ada permasalahan yang harus diselesaikan melalui pengadilan apabila memang benar tidak adanya kesepakatan bersama antara pihak pos dengan pengguna layanan pos.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan ini, penulis menyimpulkan bahwa bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia Kantor regional II Sumbar-Riau-Kepri menurut penulis telah sesuai dengan undang-undang no 38 tahun 2009 Tentang Pos terkhususnya dalam Pasal 28, Pasal 30 dan Pasal 31 yang mengatur mengenai tanggung jawab dan ganti rugi pihak pos dan pihak pos telah bertanggung jawab kepada pengguna layanan pos sesuai dengan buku III KUHPerdara yang mengatur mengenai ganti rugi wanprestasi khususnya Pasal 1243, Pasal 1246, Pasal 1249. PT. Pos Indonesia Kantor Regional II Sumbar-Riau-Kepri telah memberikan tanggung jawab ganti rugi terhadap kerusakan barang kiriman milik pengguna layanan pos dengan cara yang telah diatur dan ditentukan dalam peraturan perusahaan. Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pengguna layanan jasa pos atas kerusakan barang kiriman yaitu dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu menempuh jalur diluar pengadilan (non-litigasi) dilakukan dengan cara mediasi, negosiasi, konsultasi dan juga dapat dilakukan dengan upaya hukum melalui pengadilan (litigasi). Upaya hukum melalui jalur pengadilan selama rentang waktu 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2018-2020 belum pernah terjadi di PT. Pos Indonesia Kantor Regional II Sumbar-Riau-Kepri.

VI. SARAN

Untuk dapat meminimalisir agar tidak terjadinya klaim ganti rugi oleh pengguna layanan pos seharusnya pihak pos khususnya Kantor Regional II lebih memperhatikan dan lebih teliti dalam memeriksa dan mengecek barang yang hendak dikirimkan melalui penyelenggaraan pos. Serta meningkatkan nilai Sumber Daya Manusia serta melakukan peningkatan mutu layanan dan pelayanan pengiriman barang pos.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Frans Hendra Winata, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012
- [2] Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Grafindo Persada, Jakarta, 2012
- [3] Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001
- [4] Subkti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Arga Printing, Jakarta, 2007
- [5] Dewi Indriyani, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pengiriman Barang Oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pemeriksa (KPRK) Padang*, *Ejurnal Bungghatta* Vol. 7 No. 2, 2016, hlm. 4.

- [6] Hariawan, *Skripsi: Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Dalam Pengiriman Paket Pos Ditinjau Dari Hukum Perjanjian*, Universitas Medan Area, 2003, Hlm. 3
- [7] Wawancara dengan bapak Efriyaldi divisi Governance, risk, and compliance Kantor Pos Regional 2 Padang, 5 oktober 2020