

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG
UJUNG BATU DALAM LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG
YANG MENGALAMI HILANG DAN MENYEBABKAN
KERUSAKAN PADA BARANG**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum*



OLEH :

RIZKA DIYANA FUTRI LUBIS

NIM. 1935052

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PASIR PANGARAIAN
FAKULTAS HUKUM**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**TANGGUNG JAWAB PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG UJUNG
BATU DALAM LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG YANG
MENGALAMI HILANG DAN MENYEBABKAN
KERUSAKAN PADA BARANG**

SKRIPSI

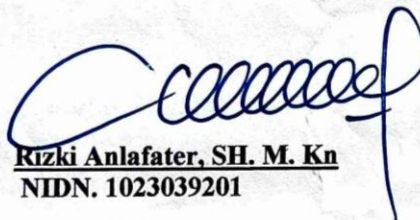
Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh Gelar
Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

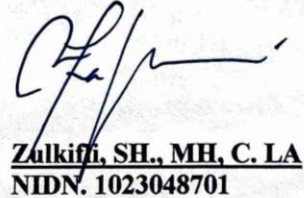
PENYUSUN

Rizka Diyana Putri Lubis
NIM.1935052

Pembimbing I

Pembimbing II


Rizki Anlafater, SH. M. Kn
NIDN. 1023039201


Zulkifli, SH., MH, C. LA
NIDN. 1023048701

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN

FAKULTAS HUKUM

2023

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan didepan Tim penguji tanggal 31 bulan Juli tahun 2023.

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Rizki Anlafater, SH. M. Kn

: 

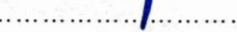
Sekretaris : Zulkifli, SH., MH, C. LA

: 

Penguji I : Almadison, SH. MH., COLD., CPCLE

: 

Penguji II : Rise Karmilia S. H., M.Hum

: 

Penguji III : Fitri Elfiani, SH., MH

: 
1103

Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Pasir Pengaraian


Rise Karmila, SH, M. Hum
NIDN.1004068502

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizka Diyana Putri Lubis;

NIM : 1935052;

Program Studi : Hukum Perdata;

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pt Pos Indonesia (Persero) Cabang Ujung Batu Dalam Layanan Jasa Pengiriman Barang Yang Mengalami Hilang Dan Menyebabkan Kerusakan Pada Barang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang ditulis ini tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan diberikan sanksi oleh Pimpinan Fakultas.

Pasir Pengaraian, 31 Juli 2023
Yang Menyatakan,



RIZKA DIYANA FUTRI LUBIS
NIM. 1935052

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Segala puji dan syukur yang tak terhingga penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah serta petunjuk-Nya maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “TANGGUNG JAWAB PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG UJUNG BATU DALAM LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG YANG MENGALAMI HILANG DAN MENYEBABKAN KERUSAKAN PADA BARANG. Begitu banyak dan sangat kompleks tantangan yang dihadapi dalam menyelesaikan skripsi ini, namun hal tersebut penulis jadikan suatu motivasi diri untuk berbuat lebih baik lagi.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW serta kepada orang-orang berikut ini atas bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini dan atas dukungan moril dan bimbingannya selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Pasir Pangaraian:

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd selaku rektor Fakultas Hukum Universitas Pasir Pangaraian telah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar disana.
2. Bapak Zulkifli, S.H., C.L.,A., selaku Wakil Rektor I Universitas Pasir Pangaraian, dan Pembimbing II, yang telah memberikan perhatian, arahan, dan saran dalam perbaikan penulisan skripsi ini dari awal sampai akhir.

3. Ibu Rise Karmilia, S.H., M.Hum selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Pasir Pengaraian yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan.
4. Bapak Almadison., SH., MH., CPCL., CPCLE selaku ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Pasir Pangaraian yang telah mendidik dan mengajarkan Penulis.
5. Bapak Rizki Anla Pater., SH., M.Kn. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga kepada Penulis, semoga jasa Bapak dan Ibu Dosen dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa.
6. Karyawan dan Karyawati Bagian Keuangan, Sekretariat Fakultas Hukum Universitas Pasir Pengaraian, Tata Usaha, Fakultas Hukum Universitas Pasir Pengaraian yang memberikan pelayanan dan kemudahan dalam urusan administrasi yang berkenaan dengan pelaksanaan studi Penulis.
7. Kepada Almarhum Ayahanda MAHDI AFANDI LUBIS dan Ibunda ERLINA NASUTION tersayang yang telah memberikan dukungan motivasi dan doa kepada penulis dalam setiap Langkah dengan penuh kasih sayang. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat kepada Ayahanda dan Ibunda.
8. Kepada Suami MUHAMMAD HILMY FARRAS yang telah kebersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses

pengerjaan Tugas Akhir. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan Skripsi ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan.

9. Teruntuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini masih ada kekurangan sehingga penulis membutuhkan saran dan kritik yang membangun. Demikian penulis sampaikan mohon maaf atas segala kekurangan dan terimakasih.

Pasir Pengaraian, 10 Juli 2023

RIZKA DIYANA FUTRI LUBIS
NIM. 1935052

ABSTRAK

Kantor Pos merupakan bagian dari organisasi pemerintah yang mendukung saluran komunikasi publik. Sebenarnya, lembaga ini sudah ada sejak zaman Belanda. Pengiriman pesan dalam bentuk surat dan transfer uang telah menjadi fungsi kantor pos sejak awal. Penelitian empiris atau lapangan digunakan dalam penelitian semacam ini. Penelitian empiris atau lapangan ini dilakukan dengan mencari informasi langsung di tempat penelitian. Pengamatan langsung studi tentang pertanggung jawaban PT Pos Indonesia cabang Ujung Batu atas barang konsumen yang salah tempat dan rusak yang dikirim oleh cabang tersebut menjadi dasar temuannya. Pendekatan Penelitian bersifat kualitatif yaitu penelitian ini menguraikan data-data dan informasi melalui wawancara secara tertulis atau lisan. Hasil penelitian yang didapat adalah bahwa PT Pos Indonesia Cabang Ujung Batu memiliki penaggung jawaban yang baik terhadap setiap konsumen yang mengajukan klaim ganti rugi.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, PT Pos Indonesia, Ganti Rugi

ABSTRACT

The Post Office is part of a government organization that supports public communication channels. In fact, this institution has existed since the Dutch era. Sending messages in the form of letters and transferring money has been a function of the post office from the beginning. Empirical or field research is used in this kind of research. Empirical or field research is carried out by seeking information directly at the research site. The study's direct observation of the responsibility of the Ujung Batu branch of PT Pos Indonesia for misplaced and damaged consumer goods sent by the branch formed the basis of its findings. The research approach is qualitative in nature, namely this research describes data and information through written or oral interviews. The research results obtained are that PT Pos Indonesia, Ujung Batu Branch has a good response to every consumer who submits a claim for compensation.

Keywords: Responsibility, Post Office, Compensation

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI.....	
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan PT. Pos Indonesia	11
2.1.1 Pengertian PT. Pos Indonesia (Persero	11
2.1.2 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero.....	13
2.2 Tinjauan Mengenai Konsumen.....	22
2.2.1 Pengertian Konsumen.....	22
2.2.2 Hak Konsumen	24
2.2.3 KewajibanKonsumen.....	25
2.3 Tinjauan Mengenai Pelaku Usaha	26
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha	26
2.3.2 Hak Pelaku Usaha	27
2.3.3 Kewajiban Pelaku Usaha	27
2.4 Tanggung Jawab Kantor Pos Terhadap Konsumen	28
2.5 Tinjauan Mengenai Hukum Perlindungan Konsumen.....	38
2.5.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	38

2.5.2	Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	38
2.5.3	Asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	40
2.5.4	Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	40
BAB III. METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	43
3.1.1	Jenis Penelitian	43
3.1.2	Pendekatan Penelitian	43
3.2	Lokasi Penelitian	43
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	44
3.3.1	Subjek Penelitian	44
3.3.2	Objek Penelitian	44
3.4	Data dan Sumber Data	44
3.4.1	Data.....	44
3.4.2	Sumber Data	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.1	Dokumentasi.....	45
3.5.2	Wawancara.....	45
3.6	Populasi dan Sampel	45
3.6.1	Populasi	45
3.6.2	Sampel	45
BAB IV PEMBAHASAN		
4.1	Bentuk Tanggung Jawab PT Pos Indonesia (Persero) Dalam Layanan Jasa Pengiriman Yang Mengalami Hilang dan Menyebabkan Kerusakan Pada Barang	47
4.2	Upaya PT Pos Indonesia Cabang Ujung Batu Dalam Mencegah Terjadinya Kehilangan dan Kerusakan Pada Barang	53
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN.....		62

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Populasi dan sampel Kantor PT. POS Indonesia Cacabang Ujung Batu 61