
Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang
Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

Alichia S^a, Ardiansah^b, Andrizal^c

^a Fakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning, Indonesia, Email: alichia@gmail.com

^b Fakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning, Indonesia, Email: ardiansah@yahoo.com

^c Fakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning, Indonesia, Email: andrizal2017@gmail.com

Abstract

The problems in this study are: First, how is the implementation of the obligations of PT Pos Indonesia Pekanbaru Branch to maintain the safety of goods shipments to their destination based on Law Number 38 of 2009 concerning Post? Second, what are the Obstacle Factors in the Implementation of the Obligations of PT Pos Indonesia Pekanbaru Branch to Maintain the Safety of Goods Shipments to the Place of Destination Based on Law Number 38 of 2009 concerning Post? Third, What are the Solutions and Efforts to Overcome Obstacles in the Implementation of the Obligations of PT Pos Indonesia Pekanbaru Branch to Maintain the Safety of Goods Shipments to Destinations Based on Law Number 38 of 2009 concerning Post? The purpose of this research is: First, to find out the Implementation of the Obligations of PT Pos Indonesia Pekanbaru Branch to Safeguard the Delivery of Goods to the Place of Destination Based on Law Number 38 of 2009 concerning Post. Second, to find out the factors that impede the implementation of the obligations of PT Pos Indonesia Pekanbaru Branch to maintain the safety of goods shipments to their destination based on Law Number 38 of 2009 concerning Post. Third, to be able to see the actions that can be taken to prevent obstacles in the Implementation of the Obligations of PT Pos Indonesia Pekanbaru Branch to Maintain the Safety of Goods Delivery to the Place of Destination Based on Law Number 38 of 2009 concerning Post. The results of the research show that the Implementation of the Obligations of PT Pos Indonesia Pekanbaru Branch to Safeguard the Delivery of Goods to the Place of Destination Based on Law Number 38 of 2009 concerning Post has not been implemented optimally because there is often negligence on the part of the postal party in fulfilling compensation for losses experienced by service users. This also occurs due to ignorance of service users in claiming compensation.

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: *Pertama*, Bagaimanakah Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos? *Kedua*, Apakah yang menjadi Faktor Hambatan dalam Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos? *Ketiga*, Bagaimanakah Solusi dan Upaya untuk Mengatasi Hambatan dalam Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos? Tujuan dari penelitian ini adalah: *Pertama*, Untuk mengetahui Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. *Kedua*, Untuk mengetahui faktor yang menghambat dalam Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. *Ketiga*, Untuk dapat melihat penindakan yang dapat dilakukan untuk mencegah hambatan dalam Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Hasil penelitian diketahui bahwa Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos masih belum terimplementasi secara maksimal karena kerap terjadi kelalaian dari pihak pos dalam pemenuhan

penggantian kerugian yang dialami oleh pengguna jasa. Hal tersebut juga terjadi karena ketidak tahuan pengguna jasa dalam mengklaim ganti kerugian.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, kebutuhan akan jasa angkutan kiriman menjadi amat dibutuhkan dimana berakibat banyaknya perusahaan yang ikut serta dalam jasa angkutan barang bermunculan. Hal ini penting dalam dunia bisnis karena bisnis tidak dapat berjalan sesuai dengan yang seharusnya bila tanpa akses transportasi. Artinya, agar barang yang diproduksi oleh produsen sampai ke pedagang atau pengusaha, yang selanjutnya harus menggunakan jasa angkutan, kemudian ke konsumen juga harus menggunakan jasa angkutan.

Berbagai pelaku usaha, antara lain PT Pos Indonesia, TIKI, JNE Express, J&T Express, dan lainnya, mencoba menawarkan berbagai layanan pengiriman sebagai hasil dari peluang bisnis ini. Seiring dengan banyaknya jumlah pelaku usaha yang menawarkan jasa angkutan kiriman ini, tingkat persaingan dalam industri juga meningkat. Penghibur bisnis semakin bersaing untuk menawarkan dukungan kualitas terbaik untuk pembeli mereka. PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu pelaku usaha yang telah menyediakan jasa pelayaran di masa lalu dan dikenal masyarakat, khususnya di cabang Pekanbaru.

Mengingat Undang-undang Nomor 15 Tahun 2013 tentang implementasi Peraturan Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, dapat dipahami bahwa Pos terdiri dari administrasi korespondensi atau berpotensi surat elektronik, administrasi bundel, administrasi operasi terkoordinasi, administrasi penukaran uang, dan pos administrasi perkantoran guna kepentingan bersama (Pasal 1 ayat (1)). Menurut Pasal 1 angka 1, "penyelenggaraan Pos merupakan perwujudan dari fungsi transportasi," yaitu perpindahan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai barang dan jasa antara bangsa-bangsa, ".¹

Dengan memanfaatkan infrastruktur jaringannya, Pos Indonesia kini telah dapat memperlihatkan ide-ide inovatif dalam mengembangkan sektor pos

¹ Purwosutjipto, H. M. N., 2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Cetakan . VI, (Jakarta: Djambatan, 2003), hlm. 2

Indonesia dengan menjangkau kurang lebih 24 ribu titik layanan yang mencakup seluruh kota/kabupaten, hampir seluruh kecamatan, dan 42% kecamatan/ pedesaan, serta 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Jaringan Pos Indonesia memiliki lebih dari 3.800 kantor pos online dan elektronik pos bergerak di beberapa kota besar, di masa dewasa ini inovasi informasi, komunikasi, dan teknologi.

Sebagai organisasi yang berada dalam hal administrasi pengiriman kargo, PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru perlu fokus pada kepercayaan klien bantuan pos. Di mana klien pos menggunakan administrasi pos karena terdapat rasa percaya bahwa kiriman yang klien kirim melalui administrasi pos akan tiba di tujuan dengan baik dan tepat waktu. Dalam hal ini diperlukan dukungan sarana angkutan umum seperti angkutan udara, darat, dan laut untuk kelancaran penyelenggaraan pelayanan pos yang disediakan oleh penyelenggara pos.²

PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru menawarkan banyak nya produk dan layanan, contohnya adalah layanan Surat dan Paket, yang meliputi Pos Kilat, Paket Pos Biasa (standar), Paket Pos, dan produk dan layanan lainnya. Dalam penyelenggaraan surat pos dan paket, PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru berupaya melakukan pelayanan yang terbaik kepada pengirim dan penerima. Selain itu, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009, Pos, Pasal 2 Ayat 2: Kerahasiaan, keselamatan, dan keamanan kiriman dijamin oleh pengguna jasa pos.”

Walaupun terkadang masih terdapat penyelenggaraan administrasi pos yang kurang tepat dengan yang dijamin mengakibatkan pengangkutan buntalan pos menimbulkan kerugian tersendiri bagi pelanggan administrasi pos, misalnya kiriman yang dikirim ditunda sampai sampai pada tujuannya atau barang yang dikirim rusak yang sebelumnya dalam keadaan dikirim. Barang masih dalam keadaan baik saat sampai di tujuan, namun kondisinya mungkin berbeda, atau kiriman mungkin tidak sampai kepada penerima sesuai dengan alamat karena kiriman hilang atau hancur. Selain itu,

² Alinea II Penjelasan Umum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos

kesalahan dan/atau kelalaian pihak pengguna jasa pos maupun pihak pos atau karyawan dapat mengakibatkan kerugian pengiriman kiriman pos. Dalam kasus kemalangan, seperti penangguhan, kerusakan atau kehilangan pengiriman. Adapun kerugian yang dialami oleh klien administrasi pos, telah tertuang dalam Pasal 28 Peraturan Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, yang berbunyi:

“Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi: a. kehilangan kiriman; b. kerusakan isi paket; c. keterlambatan kiriman; atau d. ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.”

Namun kewajiban Pos untuk melaksanakan penggantian kerugian kepada pengguna jasa pos yang mengalami kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian tentang **“Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos”**.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos?
2. Apakah yang menjadi Faktor Hambatan dalam Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos?
3. Bagaimanakah Solusi dan Upaya untuk Mengatasi Hambatan dalam Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

B. PEMBAHASAN

1. Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos ?

Pihak pos melakukan pengaturan baik bagi PT Pos maupun pengguna jasanya pada saat melakukan perjanjian penyerahan kiriman atau barang.

Mengingat hasil pertemuan dengan Ibu Ulia Reva selaku Client support PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru, dengan adanya alur transportasi dapat terlihat sudah sampai dimana pengiriman kiriman sehingga memudahkan apabila terjadi pengiriman dianggap hilang dan juga rusak. Aliran ini nantinya akan digunakan sebagai penentu untuk mengetahui di mana letak kerusakan atau potensi kehilangan kiriman, apakah di Kantor Pos Pengirim, Kantor Pos Transit, atau Kantor Pos Tujuan untuk mengubah pembayaran.³

Jika kerugian terjadi akibat Kantor Pos Pengirim maka penggantian kerugian tersebut dilimpahkan pada pihak Kantor Pos Pengirim, apabila kerugian terjadi pada Kantor Pos Transit maka ganti rugi akan dilimpahkan pada pihak Kantor Pos Transit, dan begitu pula dengan Kantor Pos Tujuan, jika kerugian terjadi pada Kantor Pos Tujuan maka kerugian dilimpahkan pada pihak Kantor Pos Tujuan.⁴

Menurut wawancara Ibu Ulia Reva sebagai Customer Service, jika paket diketahui hilang atau rusak, penerima yang mengajukan keberatan atau meminta ganti rugi harus melakukan prosedur sebagai berikut:

³ Wawancara langsung penulis dengan Ibu Ulia Reva, selaku Customer Service PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru, pada hari Selasa, tanggal 16 Mei 2023, jam 10.45, di mejapelayanan customer, Jln. Jendral Sudirman, Kota Pekanbaru.

⁴ Ibid

1. Mengisi Formulir Pengaduan yang telah disahkan langsung oleh kantor pos dan/atau mengunjungi website Halo Pos Care dengan cara yang sama dengan pengirim atau penerima yang diberi kuasa oleh pengirim. Dalam waktu dua hari sejak kedatangan barang, keluhan tentang keterlambatan atau kerusakan dapat diajukan. Dalam waktu tujuh hari sejak menerima pengaduan, Anda harus mengajukan klaim untuk penggantian paket pos yang rusak atau hilang.
2. Fotokopi identitas pelapor harus dilampirkan pada formulir yang telah diisi sesuai petunjuk.
3. Selesaikan sepenuhnya Kasus untuk Struktur Pembayaran yang diberikan oleh stasiun pengiriman. Dalam waktu tujuh hari sejak tanggal pengajuan, Formulir Pengajuan Klaim Kompensasi harus dilengkapi.
4. Fotokopi identitas pengadu, kuitansi pengiriman, faktur, nota pembelian, atau bukti pembayaran lain untuk pengiriman paket pos harus disertakan dengan Formulir Pengajuan Klaim Ganti Rugi.
5. Selain itu, pengajuan pembayaran juga akan ditangani oleh pusat surat.
6. Angsuran pembayaran akan dibayarkan oleh stasiun pengiriman selambat-lambatnya 14 hari setelah tanggal akomodasi kasus untuk pembayaran.

Pengaturan mengenai hilang/rusak sebagian adalah kekuasaan Kepala Kantor Pos yang tertulis pada informasi pada Formulir pertimbangan Kepala Kantor Pos, dimana dapat menetapkan besar (presentase) kerusakan Surat dan Kiriman yang terjadi.⁵

⁵ Wawancara langsung penulis dengan Bapak Aswin Marzuki, selaku Kepala Kantor PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru, pada hari Selasa, tanggal 16 Mei 2023, jam 14.00, diruangan Kepala Kantor, Jln. Jendral Sudirman, Kota Pekanbaru.

Yang dimaksud dengan “hilang/rusak total” adalah rusaknya surat dan bungkus yang mengakibatkan seluruh isi bungkus menjadi tidak berguna. Untuk kerugian atau keuntungan tidak langsung yang hilang atau rusak seluruhnya atau sebagian karena keterlambatan, ganti kerugian ditiadakan

Ada juga kiriman pos yang tidak terkirim karena penerimanya tidak ada, alamatnya tidak jelas atau tidak lengkap, atau alamatnya tidak diketahui. Untuk itu PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru akan mengembalikan paket kepada pengirim. Untuk pengiriman yang terlambat terpisah dari alamat yang kondisinya kabur, kondisi cuaca juga mempengaruhi keterlambatan pengiriman. PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru menerima keluhan dari pelanggan yang menyatakan bahwa kiriman mereka salah penanganan, hilang, rusak, atau datang terlambat.

Apakah yang menjadi Faktor Hambatan dalam Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Ulia Reva, Customer Service PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru, kendala yang dihadapi oleh cabang tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan dan pengguna jasa tidak memberikan informasi yang akurat tentang isi kiriman. Alasan para pelanggan administrasi yang tidak percaya dengan kebenaran barang kiriman mereka, biasanya karena takut barang yang mereka kirim akan hangus, misalnya makanan seperti rendang, kristal dan lain-lain.
2. Sebelum mengirimkan kiriman melalui PT Pos Indonesia, pengguna jasa selalu mengemas barang dengan baik.

3. Klien administrasi tidak memberikan lokasi objektif yang masuk akal.

Menurut penjelasan Ibu Ulia Reva dalam hasil wawancara tersebut di atas, pengguna jasa pos masih kurang memperhatikan pentingnya kejujuran karena sangat berpengaruh terhadap isi paket yang dikirimnya maupun kiriman pengguna jasa pos lainnya. Salah satu contohnya adalah rendang, yang merupakan bahan makanan. Dengan menggunakan jasa pengepakan yang disediakan oleh PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru, pengguna jasa juga menghemat biaya pengirim. Pengguna jasa juga memberikan informasi alamat yang tidak jelas, seperti salah menuliskan RT/RW atau nomor rumah yang hilang. Hal ini menyulitkan kurir pos untuk menemukan alamat tujuan yang menyebabkan waktu pengiriman menjadi lebih lama.⁶

PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru juga tidak terlepas pada kesalahan dan kekeliruan, kendala yang dialami adalah kurangnya alat bantu penemuan untuk pengiriman barang yang akan dikirim, selanjutnya memberikan pemahaman tentang nilai barang yang dibundel dan hanya menyinggung data klien bantuan. Akibatnya, PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru. Namun para pekerja di PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru masih kurang teliti saat menata kiriman yang harus dipindahkan.

2. Bagaimanakah Solusi dan Upaya untuk Mengatasi Hambatan dalam Implementasi Kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru Menjaga Keselamatan Kiriman Barang Ke Tempat Tujuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos?

Berikut adalah beberapa strategi untuk mengatasi tantangan tersebut:

1. Jika banyak orang yang tidak tahu dan tidak memahami data remunerasi, PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru akan memberikan data selama siklus bantuan ketika klien administrasi datang ke pos pengiriman untuk memberikan kiriman mereka untuk dikirim di loket bantuan.

⁶ Wawancara langsung penulis dengan Ibu Ulia Reva, selaku Customer Service PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru, pada hari Selasa, tanggal 16 Mei 2023, jam 10.45, dimejapelayanan customer, Jln. Jendral Sudirman, Kota Pekanbaru.

Untuk pengiriman produk, PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru memberikan data mengenai jenis keamanan kiriman dengan memuat bundelan dengan kayu agar kiriman terkirim aman sampai tujuan, siklus ini selesai di loket bantuan saat klien bantuan mengirimkan pengirimannya ke PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru, selain itu PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru akan memberikan penerangan tentang asuransi transportasi sehingga klien bantuan memiliki rasa kepastian yang baik tentang paket yang dikirim, namun dengan syarat bahwa klienbantuan harus menambahkan biaya pembayaran sebagai per keadaan yang ditentukan.

Dikarenakan untuk mengatasi masalah yang timbul karena belum adanya metode identifikasi kiriman sebelum diberangkatkan dari lokasi tujuan, maka PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru dalam hal yang sangat mendasar akan melakukan guide checking terhadap kiriman yang akan dikirim. dikirim dengan cara membuka barang-barang yang ada didalam bundling kiriman, hal ini akan dilakukan atas persetujuan pelanggan bantuan pos, jika didukung maka PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru akan melakukannya di hadapan pelanggan bantuan, dan padasaat off kemungkinan ditolak tidak akan selesai, dan PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru akan memberhentikan kiriman agar tidak terjadi hal-hal yang buruk.

2. PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru berupaya memberikan nilai ganti rugi berdasarkan keadaan barang atau kiriman yang disebabkan oleh PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru apabila pengguna jasa mengajukan tuntutan ganti rugi. Hal ini dilakukan agar pengguna jasa dapat mengajukan klaim dengan syarat dan ketentuan yang telah ditentukan. PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru memungkinkan penggugat untuk menghubungi mereka melalui telepon atau situs Halo Pos Care untuk mempercepat penyelesaian klaim mereka, meringankanbeban waktu pemrosesan kompensasi yang panjang.

Menurut temuan wawancara dengan Bapak Efialdi, Ketua LPKSM Kota Pekanbaru, pengguna jasa pengiriman bisa melaporkan pengaduan ke LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat) jika tidak mendapatkan ganti rugi yang layak atas usahanya .:⁷

1. Menyebarluaskan data untuk memperluas pemahaman akan kebebasan dan komitmen serta ketelitian konsumen dalam menggunakan produk dan manfaat tambahan;
2. Memberi petunjuk kepada pembeli yang membutuhkan;
3. Berusaha melindungi nasabah dengan bekerjasama dengan instansi terkait;
4. membantu nasabah dalam mempertahankan haknya, seperti menerima pengaduan dari nasabah;
5. Melakukan pengamatan masyarakat dan pemerintah terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen.

C. KESIMPULAN

Berikut adalah beberapa kemungkinan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan pembahasan penulis:

1. Bahwa perikatan PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru karena kekurangan pembayaran yang seharusnya diberikan kepada klien administrasi pos dimana undang-undang telah mengatur keistimewaan dan perikatan pihak pos dengan klien administrasi pos, serta kebebasan dan komitmen klien bantuan pos PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru yang harus dipatuhi oleh kedua pelaku. Jika penerima, pengirim, dan pengguna jasa pos melaporkan kejadian yang tidak terduga ke kantor pos, maka kantor pos akan menyelidiki lokasi permasalahan di posisi pengiriman. Selain itu, pengguna jasa diwajibkan melengkapi syarat dan ketentuan PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru.
2. Meskipun dalam pelaksanaannya mengalami beberapa kendala, khususnya klien yang tidak memberikan data yang jelas tentang barang kiriman dan lokasi yang jelas, klien administrasi tidak mengemas seperti yang diharapkan sebelum menyerahkan kiriman ke pos spesialis. Menurut data yang berhasil dihimpun, 20% pengguna jasa pos mengetahui syarat ganti rugi, sedangkan 80% sisanya tidak. Selain itu, klien pendukung mengajukan klaim pembayaran karena terlambat menyampaikan kasus meskipun pos telah memberikan aturan untuk paket yang terlambat dan rusak

diserahkan 2 hari setelah kiriman diterima, untuk kiriman yang rusak dan hilang 7 hari setelah pengiriman. protes didapat. Selain itu, PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru tidak memiliki sarana untuk mendeteksi kiriman, sehingga membatasi interpretasi mereka terhadap nilai kiriman dengan deskripsi pengguna jasa. PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru selama waktu yang dihabiskan untuk mempresentasikan kasus menghabiskan sebagian besar hari karena harus melalui beberapa pengesahan untuk semua catatan yang berhubungan dengan presentasi kasus untuk dipertanggungjawabkan ke pusat administrasi.

3. Bahwa dalam pelaksanaan kewajiban PT Pos Indonesia terdapat hal-hal yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan hambatan yang terjadi pada implementasi kewajiban PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru adalah memberikan informasi mengenai bentuk perlindungan kiriman dengan mempacking kiriman dengan kayu. Dalam hal ganti rugi yang memakan waktu yang lama PT Pos Indonesia Cabang Pekanbaru diperbolehkan dengan menghubungi melalui telepon atau melalui website PT Pos Indonesia, bertujuan agar mempermudah dan mengoptimalkan waktu.

REFERENSI

Buku

Purwosutjipto, H. M. N., 2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Cetakan . VI, Jakarta: Djambatan

Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

