BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi disegala bidang yang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan perekonomian Indonesia dalam memenuhi kebutuhan. Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang.[1] Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Banyak bermunculan jasa pengiriman barang swasta, sedangkan jasa pengiriman pemerintah dari dahulu sampai sekarang hanya satu, yaitu PT Pos Indonesia (Persero).

Sejarah mencatat keberadaan PT. Pos Indonesia begitu panjang, Kantor pos pertama kali didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal *G.W Baron van Imhoff* pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Mengetahui perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang

[1] Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hal. 26

sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).[2]

Pada dasarnya keberadaan PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan bagian pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu penyelenggaraan pos dijalankan oleh Negara demi kepentingan umum dan bertujuan menunjang pembangunan nasional khususnya di Kota maupun kabupaten, termasuk di Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

Sengeti adalah kelurahan di Kecamatan Sekernan Muaro Jambi. Pusat pemerintahan Kabupaten Muaro Jambi, memiliki luas sekitar 205,38 km² dengan penduduknya berjumlah 410.854 jiwa (Sensus 2018). [3] Banyaknya jumlah penduduk Sengeti Kabupaten Muaro Jambi Saat ini, maka peluang jasa paket pengiriman barang akan menjadi kebutuhan, untuk itu PT. Pos Indonesia telah banyak membuka kantor cabang yang salah satunya kantor pos cabang sengeti.

[2] http://www.sejarah-pt-pos-indonesia.com/diakses pada tanggal 05 Desember 2023 Pukul 18.50 WIB

[3] http://www.kotajambi.com/diakses pada tanggal 05 Desember 2023 Pukul 19.25 WIB

Sebelum dikeluarkanya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009, pos artinya pengantaran surat-surat, tetapi setelah keluarnya Undang-undang tersebut, pos merupakan lembaga umum yang bertugas mengurus pengantaran dan pengangkutan surat dan paket. Mengingat PT. Pos Indonesia (Persero) bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa pos karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa pos akan sampai dengan selamat di tempat tujuan.

Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) khususnya kantor pos cabang sengeti dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman surat pos dan paket pos. Disamping mencari keuntungan, kantor pos cabang sengeti juga bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan. Disatu sisi walaupun jasa paket barang yang dilakukan kantor pos cabang Sengeti sudah mencapai sasaran dan target yang sudah ditetapkan, tetapi dalam realitanya tidak tertutupi kemungkinan masih saja ditemui berbagai permasalahan dalam praktek usahanya.

Dari data waktu 3 tahun terakhir yaitu tahun 2020, tahun 2022 sampai dengan tahun 2023 berbagai permasalahan dihadapi oleh kantor pos cabang Sengeti dalam jasa paket barang, adapun permasalahan tersebut mencakup seperti adanya 9 konsumen melakukan klaim kerusakan paket barang, 5 (tujuh) surat dan paket pos terlambat dan 1 (dua) paket barang konsumen hilang. Setelah terjadi klaim tersebut, maka kantor pos cabang sengeti tetap

dituntut oleh konsumen untuk memenuhi kewajibanya yaitu mengganti kerugian melalui klaim yang tidak sesuai kesepakatan yang berlaku.

Wujud tanggung jawab yang harus dipenuhi adalah sesuai dengan kepercayaan yang telah disepakati antara pihak pengirim/konsumen dengan pihak kantor pos cabang sengeti yakni pengirim menghendaki mengirim paket dengan syarat tertentu yang berupa pembayaran sejumlah uang dan pihak kantor pos cabang sengeti bersedia untuk memenuhi kewajiban dengan mengantarkan atau mengirim barang tepat pada waktunya dan sampai di tujuan dengan aman.

Berdasarkan pemaparan di atas, hal inilah yang menarik perhatian penulis untuk membahasnya dengan menuangkan ke dalam bentuk penulisan karya ilmiah Skripsi, dengan judul: **Tanggungjawab Atas Klaim Kerusakan Pengiriman Barang Konsumen Pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.**

B. Rumusan Masalah

Dengan uraian latar belakang di atas dan untuk menghindari kajian yang terlalu luas dan menyimpang dari objek penulisan ini, maka penulis memilih rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah bentuk tanggungjawab atas klaim kerusakan pengiriman barang konsumen pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi ?
2. Hal apa yang menjadi kendala atas klaim kerusakan pengiriman barang konsumen pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi ?

3. Bagaimanakah upaya mengatasi kendala atas klaim kerusakan pengiriman barang konsumen pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi ?

C. Tujuan Penelitian Dan Penulisan

1. Tujuan Penelitian

a. Untuk mengetahui dan mengkritisi tanggungjawab atas klaim kerusakan pengiriman barang konsumen pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

b. Untuk mengetahui dan memahami kendala atas klaim kerusakan pengiriman barang konsumen pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

c. Untuk mengetahui dan memahami upaya mengatasi kendala atas klaim kerusakan pengiriman barang konsumen pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

2. Tujuan Penulisan

a. Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari.

b. Dapat memperluas wawasan penulis, dalam bidang kajian hukum mengenai Tanggungjawab Atas Klaim Kerusakan Pengiriman Barang Konsumen Pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

c. Agar peneliti dapat mengetahui lebih jelas dan di harapkan bahan masukan (input) dalam rangka sumbangan pemikiran (kontribusi)

mengenai Tanggungjawab Atas Klaim Kerusakan Pengiriman Barang Konsumen Pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

D. Kerangka Konseptual

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan susunan kontruksi logika terhadap beberapa istilah yang dipakai dalam penelitian, maka peneliti memberikan batasan istilah sebagai berikut :

1. Tanggungjawab

Tanggungjawab merupakan kewajiban terhadap segala sesuatu, fungsi menerima pembebanan sebagai akibat sikap tindak sendiri atau pihak lain.[4]

2. PT Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir pengantaran surat dan dokumen, logistik, pembayaran tagihan listrik, air, serta telepon dan transaksi keuangan pun bisa dinikmati di kantor-kantor Pos Indonesia. [5]

3. Klaim

Klaim menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tuntutan atas sesuatu fakta bahwa seseorang berhak memiliki atas sesuatu.[6]

---

[4] Janus Sidabalok, *Op Cit*, hal.39

[5] http://www.sejarah-pt-pos-indonesia.com/diakses pada tanggal 05 Desember 2023 Pukul 18.50 WIB

[6] Tim Pustaka Gama, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Tanpa Tahun, hal.439

4. **Kerusakan**

   Kerusakan adalah suatu keadaan hancur atau berpisah dengan sesuatu yang sebelumnya ada, kemudian menjadi tidak ada, baik terjadi sebagian atau keseluruhan.[7]

5. **Paket Barang**

   Paket Barang ialah barang yang dikirimkan dalam bungkusan melalui pos atau perusahaan ekspedisi sejumlah barang (buku dan sebagainya) yang dibungkus menjadi satu yang dikirimkan atau dijual secara keseluruhan sebagai satu satuan.[8]

6. **Kantor Pos Cabang Sengeti**

   Kantor Pos Cabang sengeti mempunyai tugas yaitu membantu pekerjaan Supervisor Kantor Pos Cabang atas kelancaran tugas atau pelayanan.[9]

7. **Kabupaten Muaro Jambi**

   Kabupaten Muaro Jambi, Jambi, Indonesia, memiliki luas sekitar 205,38 km² dengan penduduknya berjumlah 410.854 jiwa (Sensus 2018).[10]

E. Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan hasil pemikiran atau kerangka acuan yang pada dasarnya bertujuan untuk mengadakan identifikasi terhadap dimensi-dimensi yang dianggap relevan oleh peneliti. Membahas permasalahan dalam

---

[7] Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2018, hal. 70

[8] Tim Pustaka Gama, *Op Cit*, hal.570

[9] I.G. Rai Widrajaya, Hukum Perusahaan. Cetak Ketiga, Kesaint Blanc, Jakarta, 2013, hal. 61

[10] http://www.kotajambi.com/diakses pada tanggal 05 Desember 2023 Pukul 19.25 WIB

Karya ilmiah ini penulis mencoba mengadakan analisis ilmiah menggunakan teori **Pertanggungjawaban Perdata** (*Civil Liability*), **Teori Kendala** (*Constraint Theory*) dan **Teori Upaya** (*Effort Theory*) sebagai berikut:

1. **Pertanggungjawaban Perdata** (*Civil Liability*)

Pertanggungjawaban Perdata sebagaimana dikemukakan oleh *Hans Kelsen* seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan Situasi tertentu, seseorang dapat dibebani tanggung jawab untuk kesalahan perdata yang dilakukan orang lain, walaupun perbuatan melawan hukum itu bukanlah kesalahannya. Hal semacam ini dikenal dengan sebagai tanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh orang lain.[11] Teori tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang lain tersebut dapat dibagi dalam 3 (tiga) ketegori sebagai berikut **:**

a. Tanggung jawab atasan
b. Tanggung jawab pengganti yang bukan dari atasan orang-orang dalam tanggungannya
c. Tanggung jawab pengganti dari barang-barang yang berada di bawah tanggungannya.[12]

Secara umum, prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :[13]

[11] Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2018, hal.110
[12] *Ibid*, hal. 111
[13] Janus Sidabalok, *Op Cit*, hal. 80

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan *(liability based on fault)*

Prinsip ini adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum perdata khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerdata. Secara umum, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain. Perkara yang perlu dijelaskan dalam prinsip ini adalah defenisi tentang subjek pelaku kesalahan yang dalam doktrin hukum dikenal asas *vicarious liability* dan *corporate liability.*[14]

Vicarious liability mengandung pengertian, majikan bertanggung jawab atas kerugian pihak lain yang ditimbulkan oleh orang atau karyawan yang dibawah pengawasannya. *Corporate liability* memiliki pengertian yang sama dengan *vicarious liability*.[15] Menurut doktrin ini, lembaga yang menaungi suatu kelompok pekerja mempunyai tanggung jawab terhadap tenaga yang diperkerjakannya. Persoalan semacam ini tidaklah sederhana, karena dalam praktek belum tentu setiap pengangkut bersedia akan mengakui kesalahannya. Jika demikian, maka pihak penumpang, pengirim atau penerima barang atau pihak ketiga tidak boleh bertindak sepihak dan harus dapat membuktikan bahwa kerugian terjadi karena kesalahan pengangkut. Pembuktian tersebut dilakukan di Pengadilan untuk diputus oleh hakim.

[14] *Ibid*, hal. 81
[15] *Ibid*, hal. 82

b. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab *(presumtion of liability)*

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Apabila pihak tergugat tidak dapat membuktikan kesalahan pengangkut, maka ganti rugi tidak akan diberikan. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan dikenal 4 (empat) variasi:

a. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.
b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian
c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya
d. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan penumpang atau kualitas barang yang tidak baik.
e. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab *(presumtion nonliability principle).*[16]

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Prinsip ini lebih diterapkan pada kasus-kasus seperti kasus yang dimana apabila terjadi suatu kecelakaan lalu lintas yang mempunyai peran aktif dalam melakukan pembuktian adalah pihak penggugat.

[16] *Ibid*, hal. 83

c) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak *(strict liability)*

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut. Ada yang mengatakan tanggung jawab mutlak adalah prinsip yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Sebaliknya tanggung jawab absolut adalah tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Asas tanggung jawab mutlak merupakan salah satu jenis pertanggungjawaban Perdata *(Civil Liability)*. Tanggung jawab perdata merupakan suatu instrumen hukum perdata dalam konteks penegakan hukum untuk mendapatkan ganti kerugian pada kasus tersebut.[17]

2. **Teori Kendala** (*Constraint Theory*)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pengertian kendala adalah halangan rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran.[18] Menurut Pius Abdillah dan Danu Prasetya, kendala adalah menghambat, sesuatu yang membatasi untuk mencapai sasaran; rintangan, halangan.[19] Menurut W.J.S. Poerwadarminta dalam bukunya Kamus Umum Bahasa Indonesia edisi ketiga kendala adalah halangan; rintangan. Menurut Departemen Pendidikan Nasional dalam bukunya Kamus Umum Bahasa.[20]

---

[17] *Ibid*, hal. 84

[18] Tim Pustaka Gama, *Op Cit*, hal. 667

[19] Abdillah, Pius dan Danu Prasetya, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Arloka, Surabaya, 2009, hal.329

[20] Poewadarminta W.J.S., *Kamus Besar Umum Indonesia,* Balai Pustaka, Jakarta, 2006, hal.563

3. **Teori Upaya** (*Effort Theory*)

Menurut *Wina Sanjaya*, "Upaya adalah segala aktivitas untuk meningkatkan kemampuan yang telah dimiliki maupun meningkatkan kemampuan baru, baik kemampuan dalam aspek pengetahuan, sikap maupun keterampilan.[21] Pemahaman upaya menurut *Sadiman* adalah "suatu kemampuan seseorang dalam mengartikan, menafsirkan, menerjemahkan, atau menyatakan sesuatu dengan caranya sendiri tentang pengetahuan yang pernah diterimanya."[22]

Pemahaman upaya yang dikemukakan oleh *Benjamin S. Bloom* "adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengerti tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Seorang pesertadidik dikatakan memahami sesuatu apabila ia dapat memberikan penjelasan atau memberi uraian yang lebih rinci tentang hal itu dengan menggunakan kata-kata sendiri."

Pacta Sunt Servanda (Asas Kepastian Hukum Dalam Perjanjian) dan *Good Fait* (Asas Itikad Baik) sebagai berikut:

a. *Pacta Sunt Servanda* (Asas Kepastian Hukum Dalam Perjanjian)

Pacta Sunt Servanda adalah asas Kepastian Hukum dalam perjanjian, yaitu para pihak dalam perjanjian memiliki kepastian hukum dan oleh

[21] Sanjaya, Wina, *Penelitian Pendidikan, Jenis, Metode Dan Prosedur*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hal. 53

[22] Arif S. Sadiman, *Media Pendidikan: Pengertian, Pengembangan Dan Pemanfaatannya,* PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 2012, hal. 133

karenanya dilindungi secara hukum, sehingga jika terjadi sengketa dalam pelaksanaan perjanjian, maka hakim dengan keputusannya dapat memaksa agar pihak yang melanggar itu melaksanakan kewajibannya sesuai dengan perjanjian.[23]

Pacta Sun Servanda pertama kali dikenalkan oleh *Hugo Grotius* seorang filsafat yang berasal dari Belanda, *Grotius* kemudian mencari mencari dasar hukum perikatan dengan mengambil prinsip-prinsip hukum alam atau hukum kodrat.artinya bahwa seseorang yang mengikatkan diri pada sebuah perjanjian maka mutlak harus menepati janji tersebut (*Promissorum implendorum obligati*).[24]

Menurut *Grotius* bahwa Asas *Pacta Sunt Servanda* timbul dari premis bahwa perjanjian yang terjadi secara alami, sifatnya sudah mengikat berdasarkan dua alasan yaitu :

1. Sifat kesederhanaan bahwa seseorang hrus bekerjasama dan berinteraksi dengan orang lain, yang berarti orang tersebut harus saling mempercayai yang pada akhirnya memberikan kejujuran dan kesetiaan.
2. Bahwa setiap individu memiliki hak ,yang paling mendasar adalah hak milik yang dapat dialihkan ,apabila seseorang yang memiliki hak kemudian melepaskan hak miliknya sendiri, maka tidak ada alasan untuk mencegah dia melepaskan haknya tersebut,khususnya melalui kontrak.[25]

Di Indonesia *Pacta sunt servanda* tersebut diwujudkan dalam hukum nasional Indonesia yaitu dalam pasal 1338 Kitab Undang-undang hukum perdata (BW) yang menyatakan bahwa :

---

[23] Subekti, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bhakti, Jakarta, 2011, hal.46
[24] *Ibid,* hal.47
[25] Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2016, hal. 81

1. Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan Undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
2. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan yang ditentukan oleh undang-undang.[26]

Pacta sunt servanda disebut juga sebagai asas kepastian hukum yang berkaitan dengan akibat perjanjian dan asas tersebut juga menyatakan bahwa hakim ataupun pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak sebagaimana layaknya Undang-undang, mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi yang dibuat oleh para pihak tersebut.

b. *Good Fait* (Asas Itikad Baik)

Good Fait (Asas Itikad Baik) menurut pendapat ahli Subekti merupakan salah satu sendi terpenting dalam hukum perjanjian. Selanjutnya Subekti berpendapat bahwa perjanjian dengan itikad baik adalah melaksanakan perjajian dengan mengandalkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Kewajiban untuk melaksanakan kontrak berdasarkan itikad baik sudah diakui secara universal dalam prinsip hukum kontrak internasional.[27] Pengakuan secara internasional tersebut terdapat konsideran Konvensi Wina dimana disebutkan: "*The principles of free consent and of good faith and the pacta sunt servanda rule are universally recognized*". Selain itu dalam UNIDROIT (*The International Institute for the Unification of Private Law*) Pasal 1.7. dinyatakan "*each party must act in accordance with good faith and fair dealing in international trade*" *and* "*the parties may not exclude or limit their*

[26] Setiawan, *Unsur-Unsur Perjanjian*, Grafiti, Jakarta, 2011, hal. 13
[27] Subekti, *Op Cit*, hal.56

duty". Berdasarkan hal tersebut maka asas itikad baik merupakan prinsip universal yang wajib diterapkan pada setiap perjanjian.[28]

F. Metodologi Penelitian

Agar penulisan skripsi ini dapat memiliki kualitas yang diinginkan secara objektif dan ilmiah, maka digunakanlah metode penelitian yang baku, logis dan sistematis, yaitu:

1. Tipe Penelitian

Mengingat penelitian ini lebih memfokuskan pada pencaharian data Primer, sedangkan data Sekunder lebih bersifat menunjang, maka tipe penelitian ini lebih bersifat *Yuridis Empiris* suatu penelitian dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh terhadap fakta fakta hukum yang terjadi dilapangan[29] yaitu melihat Tanggungjawab Atas Klaim Kerusakan Pengiriman Barang Konsumen Pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

2. Pendekatan Penelitian

Mengingat penelitian ini lebih memfokuskan pada pencaharian data Primer, sedangkan data Sekunder lebih bersifat menunjang, maka pendekatan penelitian ini lebih bersifat *Socio-Legal Research.*[30] Dengan melakukan pendekatan terhadap masalah dengan menelaah dan menganalisis tentang prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kemudian sejauh

---

[28] *Ibid*, hal.60
[29] Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2015, hal.10
[30] Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum,* Kencana, Jakarta, 2017, hal. 42

mana peraturan perundang-undangan yang berlaku tersebut diterapkan dalam Tanggungjawab Atas Klaim Kerusakan Pengiriman Barang Konsumen Pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

3. **Sumber Data**

Sumber data dalam skripsi ini, diperoleh melalui **:**

a. Penelitian Lapangan (*Field Research*)[31]
Sebagai tindak lanjut dari penelitian kepustakaan di atas, maka dilakukan juga penelitian lapangan, untuk mendapatkan data primer yang berguna dalam mendeskripsikan masalah dalam pembahasan Skripsi ini.

b. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)[32]
Penelitian ini dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku karangan para ilmuwan, ahli dan sarjana, juga terhadap peraturan perundang-undangan yang ada relevansinya dengan pokok bahasan skripsi. Hasil dari mempelajari buku-buku dan lainnya itu diambil intisarinya sebagai data sekunder, yang berguna dalam merumuskan dan menyusun kerangka teori skripsi ini.

4. **Tehnik Pengumpulan Data**

Dalam melakukan pengumpulan data primer di lapangan, digunakan alat pengumpul data, yaitu :

a. Observasi, yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung kelapangan kepada objek yang diteliti, dengan melakukan pencatatan segala gejala atau kejadian-kejadian yang diamati.

[31] *Ibid*, hal.51
[32] *Ibid*, hal.52

b. Interview, dengan mengadakan wawancara secara terstruktur, dimana terlebih dahulu dipersiapkan pedoman pertanyaan yang diajukan kepada responden Kantor Pos Cabang Sengeti.
c. Studi dokumen, yaitu dengan mengambil data-data yang sudah diolah dan disusun secara sistematis di Kantor Pos Cabang Sengeti.[33]

5. **Tehnik Penarikan Sampel**

Tehnik penarikan sampel yang dipergunakan adalah secara *purposive sampling*,[34] yaitu penarikan sampel yang dilakukan dengan menentukan kriterianya terlebih dahulu. Kriteria dimaksud berdasarkan pertimbangan bahwa sumber sumber data yang di dapat berkaitan dengan materi yang diteliti, adalah :

a. Kepala Cabang (Kacab) Kantor Pos Cabang Sengeti.
b. 2 (dua) Orang Konsumen Kantor Pos Cabang Sengeti.

6. **Analisa Data**

Data-data primer yang diperoleh hasil penelitian lapangan, kemudian dikumpulkan, disusun, diolah, dan diklasifikasikan kedalam bagian-bagian tertentu, untuk seterusnya dianalisis.[35] Dalam analisis data digunakan metode kualitatif, dengan menggambarkan deskripsi masalah yang diteliti dalam bentuk uraian kalimat-kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategorisasi seperti tergambar dalam Bab IV pembahasan Skripsi.

[33] Soerjono Soekanto, *Op Cit*, hal.72
[34] *Ibid*, hal.75
[35] *Ibid*, hal.76

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah didalam pembahasan, skripsi ini ditulis kedalam 5 (lima) bab dan tiap-tiap bab dirinci lagi kedalam sub-sub bab dan sub-sub bab dibagi lagi dalam bagian-bagian terkecil sesuai dengan keperluan. Dengan sistematika penulisan terdiri dari **:**

Bab I sebagai bab Pendahuluan akan disajikan beberapa persoalan yang lebih baku diantaranya yaitu tentang sub bab latar belakang masalah, sub bab rumusan masalah, sub bab tujuan penelitian dan penulisan, sub bab kerangka konseptual, sub bab landasan teoritis, sub bab metode penelitian dan ditutup dengan sub bab sistematika penulisan. Pembahasan dalam bab Pertama ini dimaksudkan sebagai pengantar dan atau pedoman dasar untuk pembahasan bab-bab berikut.

Selanjutnya **Bab II** disajikan perlindungan hukum terhadap konsumen pada umumnya yang terdiri dari sub-sub bab yaitu pengertian perlindungan hukum, pengertian konsumen, aspek hukum perlindungan konsumen.

Kemudian **Bab III** disajikan tinjauan umum tentang tanggung jawab dalam hukum perdata yang terdiri dari sub-sub bab yaitu, pengertian tanggung jawab, tanggung jawab dalam hukum perdata, dan pembatasan tanggung jawab.

Pada **Bab IV** akan disajikan kerangka hasil penelitian yang terkait dengan tanggungjawab atas klaim kerusakan pengiriman barang konsumen pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi, kendala atas klaim kerusakan pengiriman barang konsumen pada PT Kantor Pos Cabang

Sengeti Kabupaten Muaro Jambi, upaya mengatasi kendala atas klaim kerusakan pengiriman barang konsumen pada PT Kantor Pos Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

Pada **Bab V** terakhir yaitu penutup akan disajikan beberapa kesimpulan dan beberapa saran.