

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Gambaran Umum PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang menyelenggarakan layanan jasa pos, logistik, dan jasa keuangan di seluruh wilayah Indonesia. Dalam struktur organisasi nasional PT Pos Indonesia (Persero), wilayah operasional dibagi ke dalam beberapa regional. Salah satunya adalah PT Pos Indonesia (Persero) regional 3, yang memiliki kewenangan mengoordinasikan dan mengawasi kegiatan operasional regional 3 berkedudukan di Bandung membawahi wilayah Provinsi Jawa Barat minus dekotabek. regional 3 berfungsi sebagai penghubung antara kantor pusat dan kantor cabang dalam hal implementasi kebijakan, pengendalian. Berikut ini merupakan penjelasan dari struktur PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kabupaten Ciamis :⁵⁵

1. Kepala Kantor Pos Cabang (*Executive Manager*)

Kepala kantor pos cabang bertanggung jawab kepada kepala kantor pos. Tugas pokok kepala kantor pos cabang adalah melakukan transaksi pelayanan jasa surat, paket, jasa keuangan dan keagenan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, prosesutupan pos

⁵⁵ Pos Indonesia. (2026). Diakses : 21 Januari 2026. : <https://www.posindonesia.co.id/id>

dan antaran pos serta kegiatan pendukung dan administrasi lainnya sebagai infrastruktur bisnis dan operasi dari kantor pos untuk mencapai pendapatan serta mutu operasi.

2. Bagian Operasi Pelayanan

Bagian Operasi Pelayanan berperan dalam menerima kiriman dari konsumen, melakukan verifikasi data pengiriman, memberikan informasi terkait layanan dan asuransi pengiriman, serta menangani pengaduan konsumen. Bagian ini menjadi garda terdepan dalam interaksi antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga memiliki peran strategis dalam perlindungan hak konsumen.

3. Bagian Penjualan Bisnis dan Korporat

Bagian Penjualan Bisnis dan Korporat pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kabupaten Ciamis bertugas mengelola dan mengembangkan kerja sama layanan pengiriman dengan pelanggan korporasi, instansi pemerintah, BUMN, maupun pelaku usaha berskala besar. Bagian ini berfungsi melakukan pemasaran jasa logistik dan kurir secara kontraktual, menyusun dan menegosiasikan perjanjian kerja sama, serta memastikan pencapaian target penjualan perusahaan. Selain itu, bagian ini memiliki wewenang dalam melakukan negosiasi harga dan skema layanan, mengoordinasikan kebutuhan operasional dengan bagian terkait, serta mengevaluasi kualitas pelayanan kepada mitra korporasi. Dalam konteks perlindungan konsumen, bagian ini berperan memastikan setiap

perjanjian kerja sama memuat secara jelas hak dan kewajiban para pihak, termasuk ketentuan tanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang.

4. Bagian Bisnis Ritel dan Kemitraan

Bagian Bisnis Ritel dan Kemitraan bertanggung jawab atas pengembangan layanan kepada konsumen perorangan serta pembinaan jaringan kemitraan seperti agen pos dan mitra loket pelayanan. Tugas pokoknya meliputi perencanaan strategi pemasaran ritel, pengawasan dan evaluasi kinerja mitra, serta memastikan standar pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Bagian ini juga berwenang melakukan pembinaan, pengendalian, dan pemberian rekomendasi terhadap mitra kerja agar pelayanan kepada masyarakat tetap terjaga kualitasnya. Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, bagian ini berperan menjamin bahwa konsumen memperoleh informasi yang benar dan jelas mengenai layanan, tarif, asuransi pengiriman, serta mekanisme pengaduan apabila terjadi permasalahan.

5. Bagian Pengendalian Operasi Kurir dan Logistik

Bagian Pengendalian Operasi Kurir dan Logistik memiliki peran sentral dalam mengatur, mengawasi, dan mengendalikan proses distribusi kiriman mulai dari penerimaan, penyortiran, pengangkutan, hingga penyerahan kepada penerima. Tugas pokok bagian ini mencakup pengaturan jadwal pengiriman, pemantauan sistem

pelacakan (*tracking*), pengawasan kinerja kurir, serta memastikan pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) dalam penyerahan barang, termasuk verifikasi identitas penerima. Wewenangnya meliputi pemberian instruksi operasional, evaluasi dan tindakan korektif terhadap penyimpangan prosedur, serta pelaporan hasil pengendalian kepada pimpinan cabang. Dalam konteks perlindungan konsumen, bagian ini sangat menentukan karena kelalaian dalam pengendalian operasional dapat berdampak langsung pada kehilangan atau kesalahan penyerahan barang.

6. Bagian Administrasi Keuangan dan Dukungan Umum

Bagian Administrasi Keuangan dan Dukungan Umum bertugas mengelola seluruh aspek keuangan serta mendukung kebutuhan administratif dan operasional kantor cabang. Fungsinya meliputi pencatatan transaksi keuangan, pengelolaan penerimaan dan pengeluaran kas, penyusunan laporan keuangan, serta pengelolaan administrasi umum dan sarana prasarana. Bagian ini juga memiliki wewenang dalam melakukan verifikasi dokumen keuangan dan memproses pembayaran klaim ganti rugi sesuai dengan persetujuan dan ketentuan yang berlaku. Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, bagian ini berperan dalam merealisasikan pembayaran kompensasi apabila terjadi kehilangan atau kerugian yang menjadi tanggung jawab perusahaan.

7. Bagian Pengawasan Umum

Bagian Pengawasan Umum berfungsi melakukan pengawasan internal terhadap seluruh kegiatan operasional dan administrasi di lingkungan kantor cabang guna memastikan kepatuhan terhadap peraturan perusahaan, standar operasional prosedur, dan ketentuan perundang-undangan. Tugas pokoknya meliputi pelaksanaan audit internal, pemeriksaan terhadap dugaan pelanggaran atau kelalaian pegawai, serta penyusunan laporan hasil pengawasan kepada pimpinan cabang. Bagian ini memiliki wewenang meminta klarifikasi, melakukan evaluasi kinerja, dan memberikan rekomendasi perbaikan sistem sebagai langkah pencegahan. Dalam perspektif perlindungan konsumen, bagian pengawasan umum berperan menjaga akuntabilitas dan mencegah terjadinya kesalahan prosedural yang dapat merugikan konsumen, termasuk dalam kasus kehilangan barang kiriman.

Struktur organisasi tersebut dilengkapi dengan mekanisme pengawasan internal yang dilakukan secara berjenjang, pengawasan ini bertujuan untuk memastikan kepatuhan terhadap SOP, mencegah terjadinya kelalaian operasional, serta meminimalisasi risiko kehilangan barang kiriman. Dengan adanya sistem pengawasan yang terstruktur, PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis diharapkan mampu memberikan perlindungan konsumen secara optimal.

Berdasarkan uraian diatas gambaran umum struktur organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Regional 3 dan kedudukan Kantor Cabang Ciamis menunjukkan bahwa secara kelembagaan PT Pos Indonesia (Persero) telah memiliki perangkat organisasi yang memadai untuk melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha jasa pengiriman paket. Namun, efektivitas perlindungan konsumen tetap sangat bergantung pada konsistensi pelaksanaan SOP, kualitas pengawasan internal, serta kesadaran hukum para pihak dalam menegakkan hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3.1.2 Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis

Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan bahwa “konsumen berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Ketentuan ini menjadi dasar normatif dan yuridis bagi perlindungan konsumen dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha jasa pengiriman paket, termasuk PT Pos Indonesia (Persero).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Rudiansyah selaku Supervisor Pelayanan dan Sri Yuniarti Hidayat Rudiansyah selaku Staff Pelayanan di PT Pos Indonesia (Pereso) Kantor Cabang Kabupaten Ciamis menyatakan bahwa perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis telah diupayakan sejak tahap awal pengiriman. Setiap konsumen diwajibkan memberikan informasi mengenai jenis isi barang, berat barang, serta nilai barang kiriman. Penentuan nilai barang tersebut berfungsi sebagai dasar penawaran asuransi pengiriman dengan besaran premi sekitar 2% dari nilai barang.⁵⁶

Selaras dengan hasil wawancara bersama Moh. Gingin Gunawan selaku Wakil Ketua BPSK Kota Tasikmalaya, jasa pengiriman paket merupakan bentuk hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha yang melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Apabila barang yang dikirimkan hilang, rusak, atau tidak sampai kepada penerima, maka hal tersebut merupakan bentuk tidak terpenuhinya prestasi pelaku usaha, sehingga menimbulkan tanggung jawab hukum untuk memberikan kompensasi kepada konsumen.⁵⁷

Moh. Gingin Gunawan menegaskan bahwa dalam penyelesaian sengketa konsumen, BPSK tidak menempatkan konsumen dan pelaku usaha pada posisi yang seimbang, melainkan menerapkan asas

⁵⁶ Wawancara Bersama Supervisor Pelayanan PT Pos (Persero) Ciamis dilaksanakan pada 21 Januari 2026

⁵⁷ Wawancara Bersama Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Kota Tasikmalaya dilaksanakan pada 26 Januari 2026

pembuktian terbalik, di mana pelaku usaha wajib membuktikan bahwa dirinya tidak melakukan kelalaian. Hal ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen yang pada umumnya berada pada posisi lemah, baik dari segi ekonomi, pengetahuan, maupun akses terhadap bukti.

Rudiansyah selaku Supervisor Pelayanan PT Pos Indonesia (Pereso) Kantor Cabang Kabupaten Ciamis menambahkan bahwa asuransi pengiriman bersifat tidak wajib, namun sangat dianjurkan. Apabila konsumen menggunakan asuransi, maka ganti rugi yang diberikan meliputi nilai barang sesuai yang dicantumkan ditambah biaya ongkos kirim. Sebaliknya, apabila konsumen tidak menggunakan asuransi, maka ganti rugi yang diberikan dibatasi maksimal sepuluh kali biaya ongkos kirim, sesuai dengan ketentuan internal PT Pos Indonesia dan regulasi yang berlaku.

Dalam hal terjadi kehilangan barang, konsumen berhak mengajukan pengaduan baik sebagai pengirim maupun penerima. Selanjutnya, pihak PT Pos Indonesia Cabang Ciamis akan melakukan penelusuran (*tracking investigation*) melalui sistem pengawasan internal dan koordinasi dengan kantor pos tujuan. Proses ini dilakukan secara berjenjang mulai dari loket pengiriman, bagian pemrosesan, hingga kantor penerima.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap kasus yang dialami oleh Shelvira selaku pengirim dan Zulkarnain selaku penerima yang sah, diketahui bahwa pada tanggal 17 Februari 2024 telah dilakukan

pengiriman paket cargo sebanyak 4 dus dengan total berat 75,3 kg yang terbagi dalam 6 resi. Paket tersebut berisi barang-barang bermerek dengan nilai ekonomi tinggi, dengan total nilai Rp 86.603.637 berdasarkan nota pembelian.⁵⁸

Namun pada tanggal 10 Maret 2024, paket tersebut diserahkan oleh kurir PT Pos Indonesia Cabang Ciamis kepada seseorang yang mengaku sebagai Zulkarnain tanpa dilakukan verifikasi identitas berupa KTP serta tanpa konfirmasi kepada penerima yang sah. Padahal sebelumnya Shelvira telah secara tegas meminta agar paket tidak diberikan kepada siapa pun dan harus diantarkan langsung ke alamat yang tertera pada paket.

Menurut keterangan Shelvira, tindakan kurir yang menyerahkan paket hanya berdasarkan kepemilikan resi dan pengakuan sepihak telah menyebabkan kerugian besar karena paket tidak pernah diterima oleh penerima yang sah. Zulkarnain juga menegaskan bahwa dirinya tidak pernah mengambil paket tersebut dan tidak pernah menyuruh orang lain untuk mengambilnya di kantor pos.

⁵⁸ Wawancara Bersama Konsumen dilaksanakan pada 20 Januari 2026

3.1.3 Kendala-Kendala Dalam Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap kehilangan barang. Menurut Radiansyah selaku Supervisor Pelayanan PT Pos Indonesia (Pereso) Kantor Cabang Kabupaten Ciamis menyatakan salah satu kendala utama berasal dari data pengiriman yang tidak lengkap, khususnya alamat penerima dan nomor telepon yang tidak valid. Kondisi ini menyulitkan kurir dalam melakukan pengantaran dan berpotensi menyebabkan keterlambatan bahkan kehilangan barang.

Sri Yuniarti Hidayat selaku Staff pelayanan PT Pos Indonesia (Pereso) Kantor Cabang Kabupaten Ciamis juga menambahkan bahwa kesalahan penulisan data oleh petugas loket maupun konsumen, seperti kesalahan nomor telepon atau alamat, menjadi faktor penghambat dalam proses pengiriman. Selain itu, pada pengiriman dengan sistem *Cash on Delivery (COD)*, sering terjadi penolakan dari penerima sehingga barang harus dikembalikan dan meningkatkan risiko permasalahan dalam pengiriman. Kendala lainnya adalah rendahnya kesadaran konsumen untuk menggunakan asuransi pengiriman. Banyak konsumen yang tidak mencantumkan nilai barang yang sebenarnya sehingga ketika terjadi

kehilangan, ganti rugi yang diberikan menjadi terbatas dan menimbulkan ketidakpuasan dari konsumen.⁵⁹

Perlu diketahui berdasarkan pernyataan Moh. Gingin Gunawan selaku Wakil Ketua BPSK Kota Tasikmalaya berpandangan bahwa pembatasan ganti rugi oleh pelaku usaha, misalnya dengan alasan barang tidak diasuransikan, tidak serta-merta menghapus tanggung jawab hukum pelaku usaha. Selama dapat dibuktikan adanya kelalaian dalam proses pengiriman, pelaku usaha tetap berkewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan prinsip keadilan dan perlindungan konsumen. Selain itu ia juga juga menyoroti masih rendahnya pemahaman masyarakat terkait hak-hak konsumen dan mekanisme pengaduan ke BPSK.

Selanjutnya dalam sisi penyelesaian sengketa, meskipun PT Pos Indonesia bersikap kooperatif, masih terdapat konsumen yang belum memahami mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sehingga proses penyelesaian sengketa tidak selalu berjalan efektif.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen yaitu Shelvira selaku pengirim dan Zulkarnain selaku penerima yang sah menyatakan terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan perlindungan konsumen atas kehilangan barang tersebut diantaranya :

⁵⁹ Wawancara Bersama Staff Pelayanan PT Pos (Persero) Ciamis dilaksanakan pada 21 Januari 2026

1. Kendala dalam aspek verifikasi identitas penerima.

Kurir tidak meminta KTP atau dokumen resmi lain serta tidak melakukan konfirmasi melalui nomor telepon penerima yang tercantum pada paket. Hal ini menunjukkan adanya kelalaian dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP).

2. Kendala dalam proses pertanggungjawaban.

Menurut Shelvira, setelah kejadian kehilangan, tidak terdapat pemberitahuan resmi secara tertulis mengenai bentuk pertanggungjawaban atau skema ganti rugi yang jelas. Informasi yang diperoleh lebih banyak melalui komunikasi lisan.

3. Kendala dalam pembatasan ganti rugi.

Karena pengiriman tidak menggunakan asuransi tambahan, terdapat kemungkinan pembatasan nilai ganti rugi berdasarkan ketentuan internal perusahaan. Konsumen merasa dirugikan apabila kerugian yang besar hanya diganti secara terbatas, padahal kehilangan terjadi akibat kelalaian petugas.

4. Posisi tawar konsumen yang lemah.

Zulkarnain menyatakan bahwa sebagai konsumen, pihaknya bergantung pada kebijakan internal PT Pos Indonesia dan harus menempuh jalur hukum melalui pengaduan ke kepolisian serta BPSK untuk memperoleh kepastian hukum.

3.1.4 Upaya-Upaya Yang Dilakukan Dalam Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis

Berdasarkan hasil wawancara dengan Radiansyah selaku Supervisor Pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kabupaten Ciamis Untuk mengatasi permasalahan dan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis telah melakukan berbagai upaya, yaitu sebagai berikut:

1. upaya preventif, yaitu dengan memberikan edukasi kepada konsumen sejak awal pengiriman mengenai pentingnya mencantumkan data yang lengkap dan benar serta penawaran asuransi pengiriman. Petugas loket diwajibkan untuk melakukan konfirmasi ulang sebelum resi dicetak.
2. upaya represif, yaitu dengan menyediakan mekanisme pengaduan dan klaim ganti rugi apabila terjadi kehilangan barang. Pihak PT Pos Indonesia melakukan investigasi internal melalui sistem pengawasan nasional dan *customer service* untuk menelusuri posisi terakhir barang kiriman.
3. upaya penyelesaian sengketa, PT Pos Indonesia Cabang Ciamis bersikap terbuka dan kooperatif apabila konsumen membawa permasalahan ke BPSK.

Hal ini sejalan dengan pernyataan Moh. Gingin Gunawan selaku Wakil Ketua BPSK, bahwa BPSK berperan sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, guna memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen. Dalam praktiknya, BPSK Kota Tasikmalaya yang juga melayani pengaduan dari wilayah Ciamis menyelesaikan sengketa kehilangan barang melalui tahapan konsiliasi, mediasi, dan arbitrase secara berjenjang. Apabila konsiliasi dan mediasi tidak mencapai kesepakatan, maka sengketa dapat dilanjutkan ke arbitrase, di mana BPSK akan memeriksa bukti-bukti dan menjatuhkan putusan yang bersifat final dan mengikat.

BPSK secara aktif melakukan sosialisasi dan edukasi hukum kepada masyarakat agar konsumen berani memperjuangkan haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha jasa pengiriman. Dengan demikian, menurut pandangan BPSK, perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket tidak hanya menjadi tanggung jawab pelaku usaha, tetapi juga memerlukan peran aktif negara melalui BPSK dalam memberikan akses keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan yang efektif bagi konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen yaitu Shelvira selaku pengirim dan Zulkarnain selaku penerima yang sah menyatakan dalam menghadapi kehilangan paket tersebut, konsumen telah melakukan beberapa upaya hukum. Diantaranya :

1. upaya internal kepada PT Pos Indonesia Cabang Ciamis dengan meminta klarifikasi dan pertanggungjawaban atas penyerahan paket yang tidak sesuai prosedur.
2. upaya pelaporan kepada aparat penegak hukum. Pada tanggal 10 maret 2024, kehilangan paket dilaporkan ke Polres Ciamis sebagai dugaan tindak pidana.
3. upaya penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya. Shelvira dan Zulkarnain menunjuk kuasa hukum untuk mengajukan pengaduan guna memperoleh penyelesaian berdasarkan mekanisme mediasi, konsiliasi, atau arbitrase sebagaimana diatur dalam UUPK.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis

Perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman paket pada dasarnya merupakan bagian dari perlindungan hukum dalam hubungan kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, ditemukan adanya peristiwa kehilangan barang kiriman dengan nilai kerugian sebesar Rp.86.603.637 yang tidak diterima oleh pihak penerima sebagaimana tercantum dalam resi pengiriman. Fakta

tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara prestasi yang diperjanjikan dengan pelaksanaan di lapangan.

Secara yuridis, hubungan antara konsumen dan PT Pos Indonesia merupakan hubungan hukum yang lahir dari perjanjian pengangkutan. Perjanjian tersebut dibuktikan dengan adanya resi pengiriman yang memuat identitas pengirim, penerima, alamat tujuan, jenis layanan, serta biaya pengiriman. Resi tersebut memiliki kekuatan sebagai alat bukti tertulis sebagaimana dimaksud dalam hukum pembuktian perdata.

Selaras dengan pendapat R. Subekti yang mana perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri kepada orang lain untuk melaksanakan suatu hal tertentu. Dalam konteks ini, PT Pos Indonesia mengikatkan diri untuk menyerahkan barang kepada penerima yang sah sesuai alamat tujuan. Dengan demikian, sejak barang diterima oleh PT Pos Indonesia, timbul kewajiban hukum untuk menjaga keamanan dan menyerahkan barang tersebut secara tepat.

Apabila kewajiban tersebut tidak terpenuhi, maka secara doktrinal terjadi wanprestasi. Inipun selaras dengan pendapat Juswito Satrio menjelaskan bahwa wanprestasi dapat berupa tidak dilaksanakannya prestasi sama sekali, terlambat melaksanakan prestasi, atau melaksanakan prestasi tetapi tidak sebagaimana mestinya. Kehilangan barang kiriman yang tidak sampai kepada penerima yang sah termasuk dalam kategori tidak terpenuhinya prestasi sebagaimana diperjanjikan.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, kasus ini tidak hanya dapat dianalisis sebagai wanprestasi semata, tetapi juga sebagai pelanggaran hak konsumen. Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak tersebut merupakan hak fundamental yang bersifat imperatif. Artinya, hak tersebut tidak dapat dikesampingkan oleh perjanjian atau klausula baku yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha. Dalam hal ini, apabila PT Pos Indonesia membatasi ganti rugi hanya berdasarkan ketentuan internal atau peraturan menteri yang nilainya jauh lebih kecil dari kerugian riil, maka hal tersebut berpotensi bertentangan dengan semangat perlindungan konsumen.

Lebih lanjut, Pasal 19 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat penggunaan jasa yang diperdagangkan. Norma ini menunjukkan bahwa sistem tanggung jawab dalam UUPK cenderung menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*), dimana pelaku usaha dianggap bertanggung jawab sampai dapat membuktikan sebaliknya.

Selaras dengan pendapat Shidarta menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen bertujuan menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam hubungan hukum yang pada dasarnya

tidak seimbang. Dalam praktik jasa pengiriman, konsumen berada dalam posisi yang lebih lemah karena tidak memiliki akses terhadap sistem distribusi internal, mekanisme pengamanan, maupun data logistik perusahaan. Oleh karena itu, secara teoritis risiko operasional seharusnya berada pada pelaku usaha.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dalam Pasal 30 dan Pasal 31 menegaskan kewajiban penyelenggara pos untuk menjamin keamanan kiriman dan memberikan ganti rugi atas kerugian akibat kelalaian. Norma ini memperkuat tanggung jawab hukum PT Pos Indonesia dalam kasus kehilangan barang. Namun berdasarkan hasil penelitian, PT Pos Indonesia mengacu pada Permenkominfo Nomor 4 Tahun 2021 yang membatasi ganti rugi maksimal 10 kali biaya pengiriman untuk layanan tertentu. Permasalahan muncul ketika nilai barang yang hilang jauh melampaui batas tersebut dan barang yang hilang tidak diasuransikan oleh konsumen itu sendiri sehingga Ganti rugi tidak dapat sepenuhnya digantikan dengan total besaran kerugian yang sama dialami oleh konsumen.

Apabila dianalisis melalui teori hierarki norma Hans Kelsen, peraturan perundang-undangan yang lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan peraturan yang lebih tinggi. Maka UUPK sebagai undang-undang memiliki kedudukan lebih tinggi dibandingkan peraturan menteri. Oleh karena itu, apabila pembatasan ganti rugi mengurangi hak

konsumen sebagaimana dijamin dalam UUPK, maka secara teoritis norma tersebut dapat dipersoalkan validitasnya.

Selain itu, apabila dilihat dari sudut pandang teori keadilan John Rawls, sistem hukum harus dirancang untuk melindungi pihak yang paling kurang beruntung (*the least advantaged*). Dalam perkara ini, konsumen merupakan pihak yang menanggung kerugian ekonomi secara langsung. Apabila sistem ganti rugi tidak mencerminkan nilai kerugian riil, maka perlindungan hukum menjadi formalistik dan tidak substantif.

Berdasarkan analisis normatif, teoritis, dan empiris, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen atas kehilangan barang di PT Pos Indonesia Cabang Ciamis belum sepenuhnya memenuhi prinsip perlindungan hukum yang berkeadilan sebagaimana diamanatkan Pasal 4 huruf h UUPK.

3.2.2 Kendala-Kendala Dalam Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis

Perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket pada prinsipnya merupakan perwujudan dari hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu “hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian

apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian”. Namun demikian, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis, implementasi hak tersebut menghadapi sejumlah kendala yang bersifat normatif, struktural, substansial, dan sosiologis. Diuraikan sebagai berikut :

1. Terdapat Disharmoni Peraturan Perundang-Undangan dan Problematika Hierarki Norma

Adanya potensi disharmoni antara ketentuan UUPK dengan regulasi sektoral yang mengatur pembatasan ganti rugi dalam penyelenggaraan jasa pos. Pasal 4 huruf h UUPK secara eksplisit memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Ketentuan ini diperkuat oleh Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat penggunaan jasa yang diperdagangkan”.

Namun dalam praktiknya, PT Pos Indonesia mengacu pada ketentuan pembatasan ganti rugi maksimal tertentu apabila barang tidak diasuransikan. Seperti yang tertuang dalam Permenkominfo Nomor 4 Tahun 2021, yang menetapkan bahwa “ganti rugi untuk kehilangan atau kerusakan kiriman Pos Universal tidak boleh melebihi 10 kali biaya pengiriman, kecuali jika kiriman tersebut diasuransikan”. Pembatasan tersebut menimbulkan persoalan ketika

nilai kerugian riil konsumen jauh lebih besar dibandingkan batas nominal yang ditentukan dalam regulasi teknis.

Selanjutnya Permenkominfo Nomor 4 Tahun 2021 juga bertentangan dengan Pasal 31 ayat (1) yang menegaskan bahwa “Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos”. dalam kasus kali ini kata kelalaian telah terpenuhi ketika pihak kurir pos yang memberikan paket bukan kepada pemilik yang sah tanpa memverifikasi dan mengkonfirmasi kembali dengan konsumen.

Apabila dilihat dari teori hierarki norma yang dikemukakan oleh Hans Kelsen, sistem hukum tersusun secara berjenjang (*Stufenbau des Recht*), dimana norma yang lebih rendah memperoleh validitasnya dari norma yang lebih tinggi. Jika terdapat norma lebih rendah yang membatasi hak yang telah dijamin secara tegas dalam undang-undang, maka secara teoritis norma tersebut berpotensi mengalami cacat validitas.

Apabila pembatasan ganti rugi dalam peraturan menteri secara substansial mengurangi hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK, maka terjadi problematika harmonisasi norma. Lebih jauh lagi, dalam hukum perdata dikenal prinsip *restitutio in integrum*, yaitu penggantian kerugian harus mengembalikan korban pada keadaan semula sebelum terjadinya kerugian. Pembatasan ganti rugi

secara nominal tanpa mempertimbangkan nilai kerugian riil bertentangan dengan asas tersebut, sehingga secara doktrinal tidak mencerminkan tujuan pemulihan yang utuh.

Selanjutnya Ditinjau dari aspek yuridis, pengaturan mengenai BPSK dapat dikatakan masih kurang, sehingga mengakibatkan kurang efektifnya peranan BPSK di dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Indonesia. Di dalam UUPK, putusan BPSK dinyatakan memiliki kekuatan hukum yang final dan mengikat, namun di dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dinyatakan bahwa putusan BPSK dapat dilakukan upaya hukum melalui pengadilan tingkat pertama, hal tersebut tentu menimbulkan ketidakpastian hukum.

BPSK secara normatif memiliki dasar hukum yang kuat sebagai lembaga *kuasi ajudikatif* dengan kewenangan komprehensif dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui berbagai mekanisme *Alternative Dispute Resolution* yang mana tantangan utama terletak pada lemahnya eksekusi putusan karena ketergantungan pada Pengadilan Negeri dan ketiadaan perangkat eksekutorial BPSK sendiri sehingga ketegangan antara "final dan mengikat" dengan keberadaan mekanisme keberatan menciptakan ketidakpastian prosedural yang melemahkan kepercayaan publik dan efektivitas perlindungan konsumen.

2. Klausula Baku dan Ketidakseimbangan Posisi Para Pihak

Klausula baku dan ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam praktik pengiriman, hubungan hukum dibentuk melalui perjanjian baku (*standard contract*) yang disusun sepihak oleh PT Pos Indonesia. Selaras dengan pandangan Munir Fuady menyatakan bahwa klausula yang membatasi atau mengurangi tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak merupakan bentuk klausula eksonerasi yang berpotensi bertentangan dengan prinsip keadilan kontraktual. Dalam konteks perlindungan konsumen, Pasal 18 UUPK secara tegas melarang klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha.

Secara sosiologis, konsumen sering kali tidak membaca atau memahami seluruh ketentuan dalam resi pengiriman. Hal ini memperlihatkan adanya asimetri informasi (*information asymmetry*). Melihat pandangan dari Satjipto Rahardjo menegaskan bahwa hukum harus berpihak kepada pihak yang lemah dan tidak boleh dipahami secara tekstual semata, melainkan secara kontekstual demi tercapainya keadilan substantif.

Dalam praktik di Kantor Pos Cabang Ciamis, konsumen tidak memiliki ruang negosiasi terhadap klausula pembatasan tanggung jawab. Kondisi ini memperlihatkan bahwa secara struktural perlindungan konsumen masih bersifat formal, belum substantif.

3. Kelemahan Sistem Pengamanan dan Verifikasi

Kendala berikutnya bersifat teknis operasional, yakni lemahnya sistem verifikasi penerima dan pengawasan internal. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, kehilangan barang terjadi akibat kelalaian dalam verifikasi identitas penerima serta adanya kebocoran informasi nomor resi.

Menurut Pandangan Abdulkadir Muhammad, dalam hukum pengangkutan, pengangkut bertanggung jawab atas keselamatan barang sejak diterima hingga diserahkan kepada penerima yang sah. Kelalaian dalam verifikasi identitas merupakan bentuk *culpa* (kelalaian) yang menimbulkan tanggung jawab perdata. Dalam teori tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence liability*), pelaku usaha wajib mengganti kerugian apabila terdapat unsur kesalahan yang menimbulkan kerugian.

Bahkan dalam konteks UUPK, terjadi pergeseran menuju prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), sebagaimana ditegaskan oleh Shidarta bahwa dalam sengketa konsumen, pembuktian kesalahan tidak sepenuhnya dibebankan kepada konsumen. Dengan demikian, lemahnya pengawasan internal dan sistem keamanan data menjadi kendala serius dalam implementasi perlindungan konsumen.

4. Rendahnya Literasi Hukum dan Akses Keadilan

Kendala lainnya yang turut mempengaruhi efektivitas perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa

pengiriman paket di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis adalah rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen dalam memanfaatkan mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui jalur litigasi di Pengadilan Negeri.

Secara normatif, Pasal 4 UUPK telah memberikan jaminan hak yang komprehensif kepada konsumen, termasuk hak atas informasi, hak untuk didengar keluhannya, serta hak memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Namun demikian, keberadaan norma tersebut tidak serta-merta menjamin efektivitas perlindungan apabila tidak disertai dengan kesadaran dan keberanian konsumen untuk menuntut haknya.

Az. Nasution menegaskan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada kelengkapan regulasi, tetapi juga pada kesadaran, keberanian, dan kemampuan konsumen untuk memperjuangkan haknya secara hukum. Kesadaran hukum (*legal awareness*) merupakan faktor sosiologis yang menentukan hidup atau matinya suatu norma dalam praktik. Tanpa kesadaran hukum, undang-undang hanya akan menjadi teks normatif yang tidak berdaya guna.

Dalam konteks kasus kehilangan barang di PT Pos Indonesia Cabang Ciamis, ditemukan bahwa konsumen menghadapi beberapa hambatan konkret, yang mana masih banyak konsumen belum

memahami secara utuh bahwa kehilangan barang akibat kelalaian pelaku usaha dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi maupun sebagai pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 dan Pasal 19 UUPK. Akibatnya, konsumen cenderung menerima penyelesaian sepihak atau bahkan tidak melanjutkan proses klaim.

Kendala kesadaran hukum konsumen bukan hanya persoalan individu semata, melainkan juga mencerminkan belum optimalnya fungsi edukatif dan preventif dari sistem perlindungan konsumen. Negara dan pelaku usaha seharusnya tidak hanya menyediakan mekanisme formal, tetapi juga aktif melakukan sosialisasi, transparansi informasi, serta penyederhanaan prosedur klaim agar hak-hak konsumen sebagaimana dijamin dalam Pasal 4 huruf h UUPK benar-benar dapat diakses dan diwujudkan secara nyata.

3.2.3 Upaya-Upaya Yang Dilakukan Dalam Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Dalam Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis

Perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket merupakan perwujudan konkret dari hak konsumen sebagaimana dijamin dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Norma

tersebut memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis, diperoleh keterangan bahwa perusahaan telah melakukan berbagai upaya dalam rangka perlindungan konsumen, baik yang bersifat preventif maupun represif, Salah satu upaya preventif yang dilakukan adalah penyampaian informasi kepada konsumen mengenai jenis layanan, estimasi waktu pengiriman, ketentuan ganti rugi, serta opsi asuransi untuk barang bernilai tinggi.

Secara normatif, hal ini merupakan implementasi Pasal 7 huruf b UUPK yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diperdagangkan. Selaras dengan pandangan Az. Nasution, perlindungan konsumen tidak hanya berbentuk penyelesaian sengketa setelah terjadi kerugian, tetapi juga harus diwujudkan dalam bentuk pencegahan melalui transparansi informasi dan keseimbangan posisi tawar. Dengan demikian, transparansi merupakan elemen fundamental dalam perlindungan konsumen.

Informasi mengenai pembatasan tanggung jawab dan ketentuan klaim sebagian besar tercantum dalam resi dan syarat baku. Dalam praktiknya, tidak semua konsumen memahami secara komprehensif isi

klausula tersebut. Upaya preventif lainnya adalah penggunaan sistem pelacakan (*tracking system*) dan kewajiban verifikasi identitas penerima.

Namun, dalam kasus kehilangan barang yang menjadi objek penelitian, ditemukan adanya kelemahan dalam proses verifikasi penerima. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah tersedia, implementasinya belum sepenuhnya optimal. Dalam konteks teori tanggung jawab produk dan jasa, N.H.T. Siahaan menegaskan bahwa pelaku usaha wajib menjamin keamanan dan keandalan sistem distribusi yang digunakannya. Apabila terjadi kelalaian sistemik, maka tanggung jawab tetap melekat pada pelaku usaha.

PT Pos Indonesia Cabang Ciamis telah menyediakan mekanisme klaim bagi konsumen yang mengalami kehilangan barang. Proses ini meliputi pengajuan laporan, verifikasi dokumen, dan investigasi internal. Menurut Pasal 19 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen.

Selaras dengan pandangan Juswito Satrio dalam doktrin wanprestasi, menjelaskan bahwa tidak dipenuhinya prestasi sebagaimana diperjanjikan menimbulkan kewajiban ganti rugi. Apabila kehilangan terjadi akibat kelalaian pengangkut, maka secara yuridis dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1239 KUHPdata. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme klaim internal belum sepenuhnya mencerminkan prinsip perlindungan maksimal bagi konsumen.

Apabila penyelesaian melalui mekanisme internal PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis tidak mencapai kesepakatan, konsumen berhak menempuh penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dasar hukum pembentukan dan tata cara kerja BPSK diatur dalam Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Keberadaan BPSK bertujuan untuk memberikan penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan biaya ringan bagi konsumen. Menurut Pasal 1 angka 5 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020, disebutkan bahwa “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disingkat BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”.

Selanjutnya dituangkan dalam Pasal 9 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 menjelaskan tugas dan wewenang BPSK, antara lain:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik apabila terjadi pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen;
- e. menerima pengaduan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran;
- h. memanggil saksi dan saksi ahli;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pihak yang tidak memenuhi panggilan;
- j. menilai alat bukti;
- k. memutuskan ada atau tidaknya kerugian konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada para pihak;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha.

Secara konseptual, BPSK merupakan lembaga *quasi-yudisial* yang dibentuk untuk memberikan akses keadilan (*access to justice*) kepada konsumen secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Janus Sidobalok menegaskan bahwa pembentukan BPSK merupakan wujud konkret komitmen negara dalam menyeimbangkan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK tidak hanya berfungsi sebagai forum adjudikasi, tetapi juga menyediakan mekanisme mediasi dan arbitrase.

Dalam perspektif teori efektivitas hukum yang dinyatakan oleh Soerjono Soekanto, keberhasilan suatu lembaga hukum ditentukan oleh lima faktor, yaitu faktor hukum itu sendiri, aparat penegak hukum, sarana dan prasarana, masyarakat, dan budaya hukum. Dalam konteks BPSK, faktor masyarakat dan budaya hukum menjadi titik lemah. Meskipun secara normatif BPSK telah dirancang untuk melindungi konsumen, tanpa kesadaran dan partisipasi aktif masyarakat, tujuan tersebut sulit tercapai secara optimal.

Namun dalam kasus ini juga ditemukan inefektivitas Putusan BPSK Nomor : 003/Mds/BPSK-Kota.Tsm/IX/2024 Tanggal 30 September 2024 yang mana didalam putusannya memutuskan :

1. Menyatakan bahwa sengketa antara pengadu dan teradu telah selesai dan mediasi gagal;
2. Menyerahkan kepada pengadu dan teradu untuk menyelesaikan permasalahan ini dengan kesepakatan para pihak.

Melihat isi putusan tersebut, praktik penanganan perkara ini tampak tidak sepenuhnya selaras dengan pernyataan Wakil Ketua BPSK Kota Tasikmalaya yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa kehilangan barang di BPSK Kota Tasikmalaya dilakukan melalui tahapan konsiliasi, mediasi, dan arbitrase secara berjenjang. Pernyataan tersebut mengandung makna bahwa apabila upaya konsiliasi dan mediasi tidak menghasilkan kesepakatan antara para pihak, maka sengketa dapat dilanjutkan ke tahap arbitrase. Pada tahap ini, majelis BPSK berwenang untuk memeriksa alat bukti yang diajukan oleh para pihak serta menjatuhkan putusan yang bersifat final dan mengikat. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara bertahap tersebut pada dasarnya telah diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan tersebut menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui tiga mekanisme, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Pada tahap konsiliasi sebagaimana diatur dalam Pasal 16, majelis bertugas memfasilitasi para pihak yang bersengketa dengan menyediakan forum musyawarah serta memberikan penjelasan terkait ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Dalam mekanisme ini, majelis pada dasarnya bersifat pasif dan menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besaran ganti rugi yang disepakati. Apabila kesepakatan tercapai, maka hasil musyawarah tersebut dituangkan dalam suatu keputusan majelis yang memuat kesepakatan para pihak.

Selanjutnya sebagaimana diatur dalam Pasal 17 upaya konsiliasi tidak berhasil mencapai kesepakatan, maka penyelesaian sengketa dapat dilanjutkan melalui mekanisme mediasi. Pada tahap ini, majelis memiliki peran yang lebih aktif dibandingkan dalam konsiliasi. Majelis tidak hanya memfasilitasi forum perundingan, tetapi juga berperan aktif dalam mendamaikan para pihak dengan memberikan saran, anjuran, maupun petunjuk penyelesaian sengketa yang sesuai dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen. Namun demikian, keputusan yang dihasilkan tetap bersumber dari kesepakatan para pihak yang kemudian dituangkan dalam putusan majelis. Ditegaskan dalam Pasal 18 apabila para pihak berhasil mencapai kesepakatan baik melalui konsiliasi maupun mediasi,

kesepakatan tersebut dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak dan diperkuat dengan putusan majelis.

Sementara itu, Pasal 19 menyatakan apabila upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi juga tidak menghasilkan kesepakatan, maka sengketa dapat dilanjutkan ke tahap arbitrase. Pada tahap ini, penyelesaian sengketa tidak lagi didasarkan pada kesepakatan para pihak, melainkan melalui pemeriksaan oleh majelis arbitrase yang dibentuk dari unsur konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Para pihak terlebih dahulu memilih arbiter yang mewakili masing-masing kepentingan, kemudian arbiter tersebut bersama-sama menunjuk arbiter ketiga dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Tahapan pembentukan majelis arbitrase ini selanjutnya ditegaskan kembali dalam Pasal 24 yang mengatur bahwa penyelesaian sengketa secara arbitrase dilakukan oleh majelis yang dibentuk melalui penetapan Ketua BPSK.

Apabila dicermati lebih lanjut, Putusan BPSK Nomor 003/Mds/BPSK-Kota.Tsm/IX/2024 tanggal 30 September 2024 tidak sepenuhnya mencerminkan mekanisme penyelesaian sengketa secara berjenjang sebagaimana diatur dalam ketentuan tersebut. Putusan tersebut dinilai belum memberikan solusi yang jelas serta kepastian hukum bagi para pihak, karena proses penyelesaian sengketa hanya berhenti pada tahap mediasi tanpa dilanjutkan ke tahap arbitrase ketika tidak tercapai kesepakatan. Akibatnya, pelaksanaan penggantian ganti rugi kepada

konsumen tidak dapat terlaksana secara efektif sebagaimana yang seharusnya.

Di sisi lain, dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen juga terdapat persoalan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan putusan BPSK, khususnya ketika putusan tersebut hendak dieksekusi. Walaupun putusan BPSK pada dasarnya bersifat final dan mengikat, pelaksanaannya tidak selalu berjalan secara otomatis. Dalam beberapa kasus, pelaksanaan putusan tersebut masih memerlukan campur tangan pengadilan negeri, terutama apabila pelaku usaha tidak melaksanakan putusan secara sukarela. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 56 UPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib melaksanakan putusan BPSK paling lambat tujuh hari kerja setelah menerima putusan. Para pihak juga diberikan hak untuk mengajukan keberatan ke pengadilan negeri dalam jangka waktu empat belas hari kerja sejak pemberitahuan putusan diterima. Apabila dalam jangka waktu tersebut pelaku usaha tidak mengajukan keberatan, maka pelaku usaha dianggap menerima putusan BPSK.

Selanjutnya, apabila pelaku usaha tetap tidak melaksanakan kewajiban tersebut, maka BPSK dapat menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk dilakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini, putusan BPSK yang telah berkekuatan hukum tetap dapat dijadikan sebagai bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan proses penyidikan.

Selain itu, ketentuan mengenai pelaksanaan putusan BPSK juga ditegaskan dalam Pasal 57 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan”. Dengan adanya penetapan tersebut, pengadilan negeri selanjutnya dapat memerintahkan pelaksanaan putusan secara paksa sesuai dengan ketentuan hukum acara perdata yang berlaku.

Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas BPSK masih bergantung pada sistem peradilan umum, sehingga secara struktural belum sepenuhnya independen dalam menjamin kepastian hukum. Sehingga Lembaga Legislatif harus segera membuat penyempurnaan regulasi terhadap lembaga BPSK, karena aturannya ini dinilai sudah tidak efektif lagi dalam melakukan penyelesaian sengketa terhadap konsumen.

Maka sebagai upaya terakhir (*ultimum remedium*), konsumen dapat mengajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UUPK. Jalur litigasi memberikan ruang yang lebih luas bagi pembuktian dan penegakan hak konsumen, terutama dalam hal nilai kerugian yang signifikan atau apabila pelaku usaha tidak melaksanakan putusan BPSK.

Dalam konteks kehilangan barang pada jasa pengiriman, dasar gugatan dapat berupa wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1239 KUHPerdata, apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban menyerahkan barang kepada penerima yang sah. Selain itu, gugatan juga

dapat didasarkan pada perbuatan melawan hukum yang tertuang dalam Pasal 1365 KUHPerdara apabila terdapat unsur kelalaian yang menimbulkan kerugian.

Penyelesaian melalui litigasi memiliki keunggulan dalam hal kekuatan eksekutorial dan kepastian hukum, tetapi secara sosiologis kurang diminati karena memerlukan biaya dan waktu yang relatif lebih besar dibandingkan mekanisme BPSK. Oleh karena itu, dalam konteks perlindungan konsumen atas kehilangan barang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis, litigasi seharusnya diposisikan sebagai alternatif terakhir setelah mekanisme internal dan BPSK tidak menghasilkan penyelesaian yang adil.