BAB III

APLIKASI PEMBERIAN GANTI RUGI SEPIHAK DI KANTOR POS CILIWUNG SURABAYA

A. Profil Singkat Kantor Pos

1. Lokasi Kantor Pos

PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Surabaya 60004 berlokasi di Jl. Ciliwung No.19A Surabaya 60242A1 Kelurahan Sawunggaling Kecamatan Wonokromo Surabaya Jawa Timur. Lokasinya sangat stategis karena bisa dilalui dengan kendaraan pribadi ataupun umum, pemilihan lokasi perusahaan merupakan faktor yang sangat penting untuk dipertimbangkan, hal ini dimaksud agar perusahaan dapat melayani masyarakat dengan mudah.[1]

2. Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Pos Indonesia Persero adalah suatu perusahaan milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos (pos, keuangan, logistik, dan e-bisnis) dengan jangkauan oprasi hampir diseluruh tanah air. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT.Pos indonesia. bentuk usaha Pos Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintahan tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero).

Kantor Pos pertama di Indonesia adalah di Batavia didirikan oleh Gubernur Jendral GW Baron pada tanggal 36 Agustus 1746. Kemudian pada tahun 1906 jadi Post Telegraafend Telefoon Sejarah Diensts.

[1] Dokumen Profil Kantor Pos.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jawatan PTT Indonesia berdiri secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambilalihan Kantor Pusat PPT di Bandung oleh Angkatan Muda PTT (AMPTT) dan Pemerintahan Militer Jepang. Dalam peristiwa tersebut gugur sekelompok pemmuda anggota AMPTT dan tanggal tersebut menjadi tonggak bersejarah berdirinya jawatan PTT Republik Indonesia dan diperingati setiap tahun sebagai Hari Bakti PTT dan yang kemudian menjadi Hari Bakti PARPOSTEL.[2]

Perubahan status jawatan PTT terjadi lagi mmenjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) berdasarkan Peraturan Pemerintahan (PP) No 240 Tahun 1961, agar diperoleh kebebasan bergerak yang lebih luas dalam mengembangkan usaha, PN Postel dipecah menjadi dua badan usaha yang berbeda, masing-masing PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi berdasarkan PP No. 29 1965 dan PP No. 30 Tahun 1965.

Dengan dikeluarkannya Undang-undang No 9 Tahun 1969 perusahaan Negara dikelompokkannya menjadi tiga status, yaitu:

a. Perusahaan Jawatan (Perjan)
b. Perusahaan Umum (Perum)
c. Perusahaan Perseroan (Persero)

Perum Pos dan Giro berdasarkan pp No 9 Tahun 1978 sedangkan tata craa pengawasan dan pembinaannya berdasarkan PP No. 24 Tahun 1984 satu dan lain berhubung telah terjadinya perubahan-perubahan dalam iklim usaha.

Menghadapi pertumbuhan dunia usaha yang semakin marak dan penuh persaingan diperlukan penyesuaian status badan usaha yang lebih fleksibel dan dinamis agar mampu mengembangkan pelayanan yang lebih baik. Perubahan status

[2] Dokumen, Profil Kantor Pos Ciliwung Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perum Pos dan Giro menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) dilaksanakan berdasarkan pp No 5 Tahun 1995 pada tanggal 27 Februari 1995 dan perubahan secara efektif mulai berlaku tanggal 20 Juni 1995.

PT.Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cabang yang berada di Jl.Ciliwung lokasinya sangat strategis karena bisa dilalui dengan kendaraan pribadi ataupun kendaraan umum, pemilihan lokasi perusahaan merupakan faktor penting, hal ini dimaksud agar perusahaan dapat melayani masyarakat dengan mudah.[3]

3. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Kantor Pos Jl.Ciliwung Surabaya

Menjadi perusahaan pos terpercaya, yaitu menjadi perusahaan pos yang berkemampuan memberikan solusi terbaik dan menjadi pilihan utama domestik maupun global dalam mewujudkan pengembangan bisnis dengan pola kemitraan, yang didukung oleh sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas.

b. Misi Kantor Pos Jl. Ciliwung Surabaya

Memberikan solusi terbaik bagi bisnis, pemerintah dan individu melalui penyediaan sistem bisnis dan pelayanan komunikasi tulis, logistic, transaksi keuangan yang berbasis jejaring terintegrasi terpercaya dan kompetitif dipasar domestik dan global.[4]

4. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan merupakan hal yang sangat penting karena merupakan gambaran kerjasama dengan organisasi yang terdapat dalam suatu badan usaha untuk mencapai suatu tujuan, lebih-lebih yang menggunakan tenaga kerja yang besar serta beraneka ragam wewenang dan tanggung jawab yang

[3] Ibid.
[4] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dibebankan kepada setiap tenaga kerja. Adapun susunan kepengurusan Kantor Pos adalah sebagai berikut:[5]

a. Kepala Kantor Pos: Arif Joko Susilo (Nippos: 971346549)

b. Wakil Kepala Kantor: Iwan Gunawan S (Nippos: 972342710)

c. Manager Proses dan Transportasi:

   1) Halde Fitri Amir (Nippos: 970365536)

   2) Adrian Danil (Nippos: 971327166)

   3) Dedi Supriadi (Nippos: 970340588

d. Manajer Antaran: Nuryanto (Nippos: 965205733)

e. Manajer Pelayanan: Auva Sofyan (Nippos: 973351640)

f. Manajer Sarana: M Subradiansyah (Nippos: 988406718)

5. Produk Layanan Kantor Pos

Produk jasa yang diberikan oleh pihak pos antara lain:

a. Layanan Pos Kilat Khusus

Layanan pos kilat khusus merupakan pengiriman surat pos (dokumen, surat, warkat pos, kartu pos, barang cetakan, surat kabar dan bungkusan kecil) serta barang berharga yang mengandalkan kecepatan kiriman dan menjakangkau ke seluruh pelosok Indonesia. Pengiriman Pos Kilat Khusus ke alamat yang dituju dijamin oleh PT. Pos Indonesia (Persero) maksimal dua hari untuk tujuan ibukota provinsi dan empat hari untuk tujuan ibukota kabupaten. Adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktu penyerahan dan keamanan isi kiriman. Jaringan pos kilat sudah terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem koneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman

[5] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lebih mudah dilacak dan diketahui. Jaringan pos kilat khusus menjangkau seluruh kota/kabupaten di Indonesia.

b. Pos Express

Pos Express merupakan layanan istimewa dari Indonesia untuk kota tujuan tertentu di Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman, kecepatan, ketepatan, mudah dilacak, harga kompetitif dan waktu tempuh maksimal sehari sampai dua hari.

c. Paket Pos

Paket pos merupakan layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cangkupan nasional maupun internasional. Jenis layanan paket pos adalah sebagai berikut:[6]

1) Paket pos standart

Layanan hemat untuk pengiriman barang dalam negeri, sedangkan untuk pengiriman barang luar negeri di setiap kantor pos tersedia layanan Paket Pos Luar Negeri.

2) Layanan Prioritas (Paket Pos Kilat Khusus)

Layanan prioritas [engiriman barang untu kota tujuan tertentu di Indonesia. Garansi waktu tempuh kiriman dan ganti rugi jika terjadi keterlambatan.

3) Pembayaran Rekening Listrik

Semakin canggihnya teknologi membuat segala kebutuhan menjadi lebih mudah. Salah satu kebutuhan yang menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi manusia adalah listrik. Dalam hal ini kantor pos saat ini telah bekerja sama dengan PLN yaitu dalam hal pembayaran listrik ini dapat

[6] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dibayarkan melalui kantor pos, tentunya hal ini dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat.

4) Pembayaran BPJS

Saat ini ketika pemerintah mengadakan sebuah program baru yaitu BPJS yang mana sebuah program yang memiliki tujuan untuk membantu masyarakat, memiliki respon yang positif bagi masyarakat. Untuk itu pihak pos membuka jasa untuk membantu masyarakat dalam pembayaran BPJS tidak perlu harus ke kantor BPJS secara langsung namundapat melalui pihak kantor pos sehingga lebih memudahkan masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari akntor BPJS.[7]

d. Surat Pos Biasa

Surat pos biasa yaitu Layanan pengiriman dokumen, surat, dan kartupos untuk semua lapisan masyarakat menggunakan prangko sesuai dengan tarif yang berlaku untuk wilayah tertentu. Kemudahan akses dan jangkauan pelayanan. Surat Pos Biasa dapat dikirim melalui loket Kantorpos mana saja.

e. Express Mail Service (EMS)

Layanan pengiriman dokumen, surat, dan kartupos untuk semua lapisan masyarakat menggunakan prangko sesuai dengan tarif yang berlaku untuk wilayah tertentu. Kemudahan akses dan jangkauan pelayanan. Surat Pos Biasa dapat dikirim melalui loket Kantorpos mana saja. Yang mempunyai keunggulan sebagai berikut :

1) Dijamin penyerahan kiriman EMS ke alamat tujuan, maksimal 3-5 hari (tidak termasuk waktu pemeriksaan Customs / Beacukai).

[7] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Tarif kompetitif berdasarkan tingkat berat dan negara tujuan, dalam mata uang US Dollar. (Informasi tarif EMS).
3) Jaminan ganti rugi bila terjadi keterlambatan penyampaian, kiriman hilang atau rusak, sesuai ketentuan Universal Postal Union (Lembaga Pos Dunia).
4) PT Pos Indonesia memberikan kemudahan jejak lacak untuk mengetahui status kiriman.
5) Jaringan EMS menjangkau lebih dari 230 negara yang terus akan dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.
6) Fasilitas pembayaran secara kredit dan manfaat lain untuk para pelanggan besar dan korporasi, sesuai permintaan dan kesepakatan dengan pelanggan.[8]

B. Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi

1. Jenis Dan Bentuk Layanan Pos

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan Bandan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan pengiriman pos dalam negeri dan luar negeri. Jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) meliputi pelayanan pengiriman pos, paket pos, wesel pos, pelayanan giro dan cek pos.

Dalam menjalankan tugasnya, PT Pos Indonesia (Persero) melayani masyarakat untuk mengirimkan barang dengan tiga jalur, yaitu:

1. Pengiriman Jalan Darat

Karena Negara Indonesia merupakan daerah kepulauan, pengiriman jalan darat tidak semua pulau bisa terjangkau dan yang bisa dijangkau

[8] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan pulau-pulau transportasi daratnya mudah dan panjang misalnya meliputi Jawa, Bali dan Sumatra. Untuk jalan darat ini hanya pada paket biasa.

2. Pengiriman Jalan Laut

Barang-barang yang dikirim lewat laut juga sangat terbatas walaupun bila diukur perbandingannya yang lebih luas daerah laut daripada daerah darat. Dalam pengertian lautan yang luas dalam saja yang bisa dilalui kapal-kapal besar untuk mengirim benda-benda pos, misalnya meliputi Kalimantan, Sulawesi, Papua, NTT dan Ambon. Demikian juga dengan jalan laut, PT. Pos Indonesia (Persero) hanya mengirim untuk paket biasa.

3. Pengiriman Jalan Udara

Dalam hal ini hanya kota-kota yang mempunyai bandara udara saja yang bisa dilewati jalan udara, karena tidak diseluruh kota di Indonesia ini memiliki Bandara Udara, maka benda-benda pos hanya bisa dikirim melalui PT. Pos Indonesia (Persero). Pada kota tertentu terutama kota-kota yang ada Bandara Udaranya saja misalnya Kupang dan lain-lain. Untuk jalur udara ini biasanya pada paket pos kilat khusus.[9]

Sedangkan dalam bentuk paket dapat berupa segiempat panjang, kubus, segi empat atau bentuk gulungan. Adapun berat paket pos adalah 30 kilogram, kecuali paket pos optimal maksimal 150 kilogram. Perhitungan berat kiriman wajib dilakukan dengan cara:

a. Dengan cara menimbang kiriman
b. Berdasarkan volumentrik dengan rumus

[9] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$\frac{\text{Panjang (cm) x Lebar (cm) x Tinggi (cm) x 1 Kg}}{6000} = ... \text{ Kg}$$

Tarif/ biaya pengiriman ditetapkan atas dasar jumalah terbesar akhir.

Setiap perusahaan dalam menjalankan aktifitas usahanya tidak akan terhindar dari berbagai masalah. Masalah merupakan suatu kesulitan yang menggerakan manusia untuk memecahkannya serta harus dapat dirasakan sebagai suatu rintangan yang harus dihadapi, sebab tanpa menyelesaikan masalah dengan cara mencari jalan keluar akan menyulitkan perusahaan tersebut di masa-masa yang akan datang.

Dan uraian tersebu diatas jelaslah bahwa timbulnya suatu masalah disebabkan adanya hambatan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan, oleh karena itu agar perusahaan dapat mempertahankan usahanya maka hambatan tersebut harus dihindari dengan harapan tujuan perusahaan akan dapat terealisir.[10]

C. Syarat-syarat dan Ketentuan Pengiriman Pos

Kantor yang terletak di Jl.Ciliwung Surabaya tidak memberikan perjanjian secara detail kepada pemilik barang, namun sebelum melakukan transaksi dengan kantor pos pemilik barang harus memahami ketentuan dan syarat pengiriman yang ditentukan oleh pihak pos, adapun ketentuan dan syarat-syarat pengiriman adalah sebagai berikut:

1. Selama kiriman belum diserahkan kepada penerima masih merupakan hak pengirim dan oleh karenanya hanya pengirim yang berhak mengajukan pengaduan.

[10]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kantor Pos bertanggung jawab terhadap kiriman yang dikirim bila pengiriman telah membayar lunas semua biaya pengiriman dan biaya lainnya (kecuali bila ada kesepakatan tertentu) dan memiliki Bukti Tanda Terima asli (bukan foto copyan).
3. Pernyataan tertulis pengirim atas isi kiriman pada bukti terima kiriman harus sama dengan isi kiriman sebenarnya. Bila pernyataan tertulis tersebut tidak sesuai dengan isi kiriman maka pengirim bertanggung jawab atas pelanggaran hukum yang dilakukannya.
4. Dilarang mengirimkan benda yang dapat membahayakan kiriman, kiriman pos atau keselamatan orang. Pelanggaran ini diancam dengan hukuman pidana kurungan selama-lamanya 1 (satu) tahun atau denda setinggi-tingginya satu juta rupiah (UU No. 6 Tahun 1984 pasal 19 ayat (2)) dan wajib membayar ganti rugi kepada pos dan atau pihak lain atas kerugian yang diderita. Jenis-jenis barang tersebut meliputi:[11]
   a. Barang yang karena sifatnya dapat merusakkan atau mengotorkan kiriman lain dan atau membahayakan orang/pegawai pos.
   b. Barang-barang yang mudah meledak, mudah menyala/dpat terbakar sendiri.
   c. Binatang hidup dan tumbuh-tumbuhan/buah-buahan (kecuali telah memenuhi ketentuan yang berlaku, misalnya karantina).
   d. Barang-barang yang menyinggung kesusilaan.
   e. Narkotika, candu, morphine, kokain, ganja, ekstasi dan psikotropika lainnya yang dilarang Pemerintah.
   f. Barang cetakan/rekaman yang isinya dapat mengganggu stabilitas Nasional.
5. Kantor Pos tidak bertanggung tanggung jawab dan tidak memberikan ganti rugi atas kiriman yang diakibatkan oleh:
   a. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan unsur kesengajaan oleh pengirim.

[11] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Isi kiriman yang tidak sesuai dengan pernyataan tertulis pada bukti terima kiriman.

c. Semua resiko teknis yang terjadi selama dalam pengangkutan, yang menyebabkan barang yang dikirim tidak berfungsi atau berubah fungsinya baik yang menyangkut mesin atau sejenisnya maupun barang-barang elektronik seperti halnya: hand phone, kamera, radio dan lain-lain yang sejenisnya.

d. Kerugian atau kerusakan sebagai akibat oksidasi, kontaminasi, polusi dan reaksi nuklir.

e. Kerugian atau kerusakan sebagai akibatforce majeure seperti bencana alam, perang, hura-hura, aksi melawan Pemerintahan, pemberontakan, perebutan kekuasaan atau penyitaan oleh penguasaan setempat.

f. Kerugian tang tidak langsung atau untuk keuntungan yang tidak jadi diperoleh, yang disebabkan oleh kekeliruan dalam penyelenggaraan pos (UU No 6 Tahun 1984 pasal 12 ayat (7)).

g. Pengaduan yang diajukan setelah melewati waktu 30 hari, (untuk paket, surat kilat khusus dan surat tercatat dalam negeri), 4 bulan untuk EMS dan 6 bulan untuk paket dan surat tercatat luar negeri) sejak tanggal pengeposan.[12]

D. Realisasi Pemberian Ganti Rugi

Biaya asuransi untuk pengiriman dibebankan pada ongkos kirim dan nilai barang, adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Ongkos kirim dipunggut sebesar 0,24% X 40X ongkos kirim.

[12] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perhitungan ini minimal Rp. 400.000 dan dalam perhitungan terdapat pecahan satuan atau puluhan maka diharuskan dibulatkan keatas ratusan terdekat. Misalnya:

a. Tarif SKH sebesar 20 Kg, ongkos kirimnya sebesar Rp. 3500,00, jadi0,24%X40XRp.3500,00 = Rp. 336,00 maka biayanya dibulatkan menjadi Rp. 400,00
b. Tarif surat kilat (R) 20 Kg tarifnya Rp. 2500,00 perhitungannya 0,24%X40XRp. 2500,00 = Rp.240,00 maka dibulatkan menjadi Rp.300,00
c. Tarif surat perlakuan khusus sebesar Rp.6000,00 perhitungannya 0,24%X40XRp.6000 = Rp. 576,00 dibulatkan menjadi Rp. 600,00
d. Nilai barang sebesar 0,24% dari harga barang yang tercantum pada faktur atau kuitansi pembelian berdasarkan kesepakatan antara penanggung dengan tertanggung. Misalnya: Harga barang pembelian Rp.100.000 maka 0,24%XRp.100.000 = Rp. 240.000, maka dibulatkan menjadi Rp.300.000.

Adapun perhitungan untuk kerusakan atau kehilangan seluruh barang sebagai berikut:

1. Untuk paket pos yang telah membayar asuransi ongkos kirim, dibayarkan sebesar harga/nilai barang/isi yang sebenarnya hilang atau rusak dengan maksimal 10X ongkos kirim. Misalnya: Biaya pengiriman paket pos biasa dengan berat 3Kg, ongkos kirimnya Rp.31.500 dengan harga/nilai paket pos Rp.250.000 maka perhitungan ganti ruginya adalah : 10XRp. 31.800 = Rp.318.000 karena nilai isi barang hanya Rp.250.000,00 maka yang dapat dibayarkan hanya sebesar Rp.250.000 bukan Rp. 318.000.
2. Apabila pengiriman memanfaatkan asuransi nilai barang maka ganti rugi yang dibayarkan sebesar gabungan ganti rugi yang ongkos kirim dan biaya nilai barang,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yaitu ganti rugi nilai barang sebesar kerugian yang sebenarnya maksimal sesuai dengan nilai pertanggungan dan ganti rugi ongkos kirim sebesar maksimal 2,5 kali ongkos kirim. Misalnya dalam kasus paket pos biasa diatas, maka maksimum ganti rugi yang dibayarkan adalah 250.000+2,5x(31.800) = 250.000x79.500 = Rp.329.500,00.[13]

Pengiriman barang yang dilakukan oleh konsumen melalui Kantor Pos tidak selamanya berjalan dengan lancar, dalam arti dapat saja terjadi kelalaian. Kelalaian ini berupa keterlambatan barang untuk sampai ketempat tujuan, kerusakan barang dan kehilangannya barang. Dalam hal ini akan mendapatkan ganti rugi dari Kantor Pos.[14]

Akan tetapi untuk kelalaian yang diakibatkan oleh force majeure seperti bencana alam, perang dan lain-lain, pihak perusahaan tidak memberikan ganti rugi jika terjadi peristiwa keterlambatan, kerusakan dan kehilangan, adapun ketentuannya sebagai berikut:

1. Penetapan kehilangan atau kerusakan sebagian merupakan kewenanganhya Kepala kantor Pos atau Wakil Kepala kantor Pos pribadi (kewenangan yang tidak bisa diwakilkan) yang tertuang dalam surat keterangan dalm formulir pertimbangan KAKP, termasuk menentukan besarnya kerusakan kiriman yang terjadi.
2. Kerusakan sebagian menyebabkan tidak bermanfaatnya seluruh paket pos, maka paket pos tersebut dikategorikan sebagai hilang atau rusak seluruhnya dan dibayarkan ganti rugi sesuai dengan hilang atau rusak seluruhnya.
3. Besarnya uang ganti rugi atau hilang sebagian dibayarkan sesuai dengan ketentuan :
   a. Ganti rugi ongkos kirim dibayarkan maksimal sebesar 75% kali ongkos kirim (Pos biasa).

[13] Ibid.
[14] Arif Joko Susilo, Wawancara, Surabaya, 25 Agustus 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Ganti rugi nilai barang dibayarkan maksimal 75% dari ongkos kirim ditambah harga barang yang benar-benar hilang (Pos kilat khusus).

Demikian juga untuk keterlambatan, ganti ruginya dapat diberikan hanya pada paket pos kilat khusus dan ganti untuk yang memanfaatkan asuransi ongkos kirim maupun dengan nilai barang, diberikan sebesar kerugian yang sebenarnya, maksimal 2 kali ongkos kirim. Dalam kasus tuntutan untuk keterlambatan ini tentunya dapat diterima paling lambat 48 jam (2 hari) terhitung sejak kiriman diterima oleh si alamat (penerima).[15]

Proses pemberian ganti rugi yang ada di Kantor Pos memakan waktu yang cukup lama maksimal dua bulan dari awal pengiriman barang sampai dengan pemberian ganti rugi, karena proses memakan wakyu yang cukup lama selama dua bulan kebanyakan para konsumen menggangap bawha pihak pos tidak memberikan ganti rugi atas hilangnya barang konsumen.[16]

Mula-mula pengirim barang melakukan pengaduan kepada Kantor Pos baik melalui telepon atau pengaduan langsung ke kantor tempat pengiriman barang. Untuk pengaduan langsung ke kantor pemohon diminta mengisi formulir pengaduan dengan lengkap terutama tangggal pengaduan, identitas kiriman serta nama dan tanggal serta copy bukti nyata dari pengadu yang ada di customer care.[17]

Data-data yang masuk di petugas akan di back up ke buku, yang nantinya di masukkan ke entri data pengaduan. Entri data pengaduan ini meliputi nomor resi atau tanggal kiriman, jenis produk, kantor tujuan, jenis pengaduan dan data dari pengadu tersebut.[18]

---

[15] Arif Joko Susilo, Wawancara, Surabaya, 25 Agustus 2017.
[16] Janatun (Istri Kepala Kantor Pos), Wawancara, Surabaya, 25 Agustus 2017.
[17] Arif Joko Susilo, Wawancara. Surabaya, 25 Agustus 2017.
[18] Iwan Gunawan, Wawancara, Surabaya, 25 Agustus 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Data-data yang sudah terisi lengkap dikirim ke kantor tujuan si pengirim barang melalui sarana visual dengan harapan mendapat jawaban/respon perihal pengaduan tersebut. Jika hal tersebut diatas mendapat respon maka informasi ini disampaikan kepada pengirim.[19]

Apabila sampai 6 hari belum dipanggil kantor tujuan maka Kantor Pos asal wajib membuat surat konfirmasi resmi. Jika dalam batas waktu yang ditentukan surat tersebut tidak mendapatkan respon maka kiriman tersebut dinyatakan hilang dan pengaduan di kinta mengajukan tuntutan ganti rugi, caranya mengisi formulir pengajuan tuntutan gantu rugi, formulir pertimbangan kepala kantor pos atau tujuan.

Setelah itu pengadu mendapatkan formulir persetujuan pembayaran ganti rugi yang telah di isi dan di tandatangani pejabat yang berwenang, dengan demikian pengadu mendapatkan ganti rugi. Untuk menjamin hak recovery atas ganti rugi yang telah dibayarkan, maka setiap pembayaran ganti rugi kerusakan/kehilangan sebagian/seluruh, wajib dilampirkan pernyataan pelepasan hak atas kiriman yang telah dibayarkan ganti ruginya oleh penerima ganti rugi.

Untuk pedoman ketentuan ganti rugi atas hilangnya barang kiriman milik konsumen yang memakai produk pos kilat biasa pihak pos hanya mengganti rugi 75% kali ongkos kirim, beda halnya dengan pos kilat khusus, untuk pos kilat khusus pihak pos memberi ganti rugi 75% kali ongkos kirim dan harga barang sebenarnya.[20]

[19] Janatun (Istri Kepala Kantor Pos), Wawancara, Surabaya, 25 Agustus 2017.
[20] Arif Joko Susilo, Wawancara, Surabaya, 25 Agustus 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id