



### 3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.

Jika dilihat dari beberapa bentuk tanggung jawab ini dapat dikatakan bias digunakan dalam tanggungjawab pihak pos kepada konsumen yang dirugikan. Pertama, mengenai prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian yaitu apabila pihak pos dalam menyelenggarakan jasanya mengalami kelalaian sehingga dapat membuat barang kiriman rusak maka pihak pos haruslah bertanggung jawab meskipun hal ini dilakukan tanpa disengaja namun karena ia lalai maka ia memiliki kewajiban untuk tanggung jawab selain itu juga kelalaiannya ia lakukan dikarenakan kurangnya kehati-hatian dalam menjaga keamanan dan keselamatan barang. Kedua, prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi ketika membahas mengenai wanprestasi tentunya didalamnya terdapat sebuah perjanjian dan apa yang dilakukan oleh pihak pos dan konsumen jasa pos ini dapat diartikan dengan perjanjian karena penggunaan jasa ini terdapat kesepakatan yang telah dibuat oleh pihak pos dan konsumen terhadap jasa apa yang akan ia gunakan, yang dapat menentukan hak dan kewajiban bagi pihak pos dan konsumen jasa pos. Ketika dalam penyelenggaraannya lalu dikemudian hari tidak sesuai dengan yang sudah disepakati di awal maka pihak pengguna jasa pos berhak meminta tanggung jawab kepada pihak pos untuk memberikan ganti rugi dikarenakan pihak pos telah wanprestasi. Ketiga, prinsip tanggung jawab mutlak, prinsip ini dikarenakan dalam penyelenggaraan jasa pos maka ketika konsumen







apa yang dilakukan oleh pihak pos dan pengguna jasa pos karena sebelum melakukan pengiriman barang atau surat yang mana pengguna jasa pos memilih sendiri akan menggunakan jasa yang seperti apakah dalam hal akan mengirim barang, dengan pemilihan jasa apa yang akan digunakan hal ini telah dapat membuat sebuah akad karena di dalamnya telah ada kesepakatan. Dalam *sighat* akad sendiri, akad ini tidak harus diucapkan secara tulisan melainkan secara lisan maupun perbuatan bias dianggap sebagai cara melakukan *sighat* akad, menurut K.H. Ahmad Azhar Basyir bahwa akad dapat dilakukan tidak dengan cara tulisan saja melainkan dengan cara lisan maupun perbuatan juga bisa.

Dengan adanya akad ini mendatangkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak sehingga menimbulkan keharusan untuk saling menunaikan hak dan kewajibannya masing-masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak dari konsumen dan pelaku usaha.

Apa yang dilakukan oleh pihak pos dan pengguna jasa pos ini bisa dikatakan sebagai *sighat* akad secara tulisan meskipun bentuknya dengan menggunakan secara lisan karena terdapat bukti pembayaran adanya transaksi yang telah dilakukan antara pihak pos dan pengguna jasa pos. Dengan adanya bukti transaksi ini pun bias dijadikan sebagai alat untuk memberikan perlindungan bagi pengguna jasa pos. karena ketika dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak diinginkan bukti pembayaran menjadi sarana untuk mengajukan ganti rugi atau untuk mendapatkan tanggung jawab dari pihak pos. Seperti yang dikatakan Ananda Firda ketika ada barang yang









- a. Dalam hal masalah keterlambatan ada beberapa penyebab yang menimbulkan barang kiriman terlambat sampai pada tujuan yaitu; karena keterbatasan transportasi ketika mengirim barang hingga keluar pulau jawa, yang kemudian karena keadaan cuaca yang buruk, selain itu karena bandara mengalami overload, dan kurir yang mengantar barang mengalami keterlambatan. Hal seperti ini yang dikatakan oleh ananda Firda sebagai pihak kantor pos.

Namun hal ini pada dasarnya bukanlah menjadi halangan untuk memberikan jasa yang nyaman bagi konsumen, seharusnya pihak pos dalam menyelenggarakan jasanya lebih berhati-hati lagi supaya hal ini tidak terulang lagi.

- b. Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai hak-hak konsumen. Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai hak-hak inilah yang menyebabkan konsumen kurang terlindungi. Selain itu juga dalam bukti pembayaran yang ada disana tidak ada keterangan yang menunjukkan adanya ganti rugi ketika barang terlambat, dalam bukti pembayaran yang ada hanyalah besaran untuk kerusakan barang saja. Sehingga hal ini menambah ketidaktahuan para konsumen mengenai apa saja hak-hak mereka yang didapatkan ketika melakukan transaksi menggunakan jasa pos.
- c. Kurangnya petugas loket dalam memastikan alamat pengiriman. Di dalam pelaksanaan penyelenggaraan pos, yakni adalah asas keselamatan dan keamanan. Asas keselamatan dan keamanan menjelaskan bahwa





