

## ABSTRAK

PT. Pos Indonesia Kota Semarang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman paket barang. Dalam proses pengiriman barang, kadangkala terjadi keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan. Sehubungan dengan itu, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu bagaimana pertanggung jawaban atas kerusakan, kehilangan dan keterlambatan barang dan bagaimana prosedur penyelesaian saat terjadi kerusakan, kehilangan dan keterlambatan kiriman yang di karenakan kelalaian PT. Pos Indonesia Kota Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pertanggung jawaban yang diberikan PT. Pos Indonesia Kota Semarang atas penyelesaian klaim kepada pengguna jasa serta hambatan yang terjadi dalam penyelesaian pertanggung jawaban yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis sosiologis.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa wujud ganti rugi yang diberikan PT. Pos Indonesia Kota Semarang adalah berupa uang yang jumlah besarnya telah diatur secara internal yaitu Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616, Klaim pertanggung jawaban sudah ada langkah-langkah dan berbagai prosedur yang sudah di tetapkan saat adanya perjanjian pengiriman, Dalam penyelesaian pertanggung jawaban yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Kota Semarang, penyelesaian Klaim bisa di selsaikan litigas dan non litigasi.

***Kata Kunci: Pertanggung Jawaban, Pengiriman, Paket, PT. Pos Indonesia.***

## ABSTRACT

PT. Pos Indonesia Semarang City is a State-Owned Enterprise (BUMN) which is engaged in goods package delivery services. The process of sending goods, sometimes there is damage, damage, and loss. In connection with that, the formulation of the problem in this study, namely how to answer damage, loss and error of goods and how to resolve when damage occurs, loss and delivery of shipments due to negligence of PT. Pos Indonesia Semarang City.

This study aims to see and analyze the responsibilities given by PT. Pos Indonesia Semarang City for settling claims to service users as well as obstacles that occur in resolving the responsibility provided by PT. Pos Indonesia Semarang City. This research uses sociological juridical research methods.

From the research results, it is known that the form of compensation provided by PT. Pos Indonesia Semarang City is in the form of money whose amount is regulated internally, namely the Decree of the Board of Directors of PT. Pos Indonesia (PERSERO) Number: KD.128 / DITRAKET / 0616, Claims for liability answers, there are steps and various procedures that have been set at the time of the delivery agreement. In settling the responsibility provided by PT. Pos Indonesia Semarang City, claim settlement can be completed with litigation and non-litigation.

**Keywords:** *Responsibility, Delivery, Package, PT. Indonesian post.*

