

## **BAB IV**

### **PENUNTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk penyelesaian yang diberikan oleh PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat terhadap barang yang terlambat dan rusak dengan cara non litigasi, dimana penyedia jasa duduk bersama dengan konsumen, untuk melakukan negosiasi. Pihak penyedia jasa menjelsakan apa yang menjadi penyebab keterlambatan dan kerusakan barang, selanjutnya diberikan arahan untuk melakukan klaim ganti rugi.
2. Pertanggungjawaban yang diberikan oleh PT. Indah Cargo Cabang Pasaman Barat jika terjadi kerusakan barang yaitu dengan cara memberikan sejumlah uang dengan harga yang sama dengan barang yang terlambat dan rusak, atau dengan cara mengganti dengan barang yang sama, setelah klaim atas barang yang rusak dan terlambat di proses dengan jangka waktu yang tidak bisa ditentukan paling cepat 3 minggu dan paling lama 3 bulan. Sedangkan untuk barang yang terlambat pihak indah cargo tidak memberikan ganti kerugian, hanya saja pihak penyedia mengkonfirmasi ke konsumen yang barangnya terlambat, bahwasanya barang tersebut kemungkinan sampai ditangan konsumen dengan terlambat dengan alasan yang sebenarnya,

kemudia pihak penyedia jasa mengaharapkan kemaklumannya, karena barang yang terlambat terjadi karena faktor eksternal

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran bagi pihak terkait untuk perbaikan sehubungan dengan sistem ganti rugi perusahaan penyedia jasa terhadap keterlambatan dan kerusakan barang.

1. Dalam proses transaksi yaitu ketika konsumen hendak mengirimkan barang kiriman nya, petugas Indah Cargo lebih teliti untuk mengecek jenis barang apakah jenis barang sudah sesuai dengan ketentuan packagingnya, tidak hanya sekedar menanyakan jenis barang yang akan dikirimkan oleh konsumen.
2. Dalam proses klaim ganti kerugian akan lebih baik jika pihak penyedia jasa memiliki prosedur yang mudah untuk melakukan klaim. Karena menurut hasil penelitian penulis, dalam melayani keluhan konsumen dan proses pemberian ganti kerugian memakan waktu yang cukup lama sampai berbulan-bulan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Amiruddin, 2006, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Bambang Sunggono, 2018, *Metodelogi Penelitian Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Depok
- Marzuki, 1983 *Metodologi Riset*, PT. Hamindita Offset, Jakarta
- Nurnaningsih Amriani, 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Philip Kotler, 2014, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta
- Rosmawati Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana Prenada Media Group, Depok
- Sidharta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta
- Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta
- Soeroso, 2015, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta
- Takdir Rahmadi, 2017, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Tim Visi Yustisia, 2014, *KUHD (Kitab Undang-undang Hukum Dagang), UU Perdagangan & UU Larangan Praktik Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat*, Visimedia, Jakarta

### B. Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen

### C. Sumber Lain

- Cargonesia, 2022, Pengertian Ekspedisi dan Berbagai Penjelasannya, PT. Cargonesia Utama Trans, Diases pada 24/10/2022, dari <https://cargonesia.co.id/pengertian-ekspedisi-dan-berbagai-penjelasannya/>
- Indah Group, 2021, *Tentang Perusahaan*, Indah Logistic, Diakses pada 24/10/22 dari <https://indahlogistikcargo.com/perusahaan.html>
- Karina Widi Kusuma, 'Paramita Prananingtyas, Anggita Doramia Lumbanraja, Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi Oleh Jasa Ekspedisi' Notarius, Volume 15, Nomor 2.
- Muhammad Syaiful Arif Rohaman, 2021, *Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kehilangan Dan Kerusakan Barang Menurut Prespektif Fiqih Muamalah*, Program Sarjana, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang
- Riadi Muchlisin, 2018, 'Pengertian, Jenis, Penyebab dan Penyelesaian Sengketa', Diakses pada 24/10/2022 dari <https://www.kajianpustaka.com/2018/10/pengertian-jenis-penyebab-dan-penyelesaian-sengketa.html>
- Rochati Mahfiroh, 2020, Tanggungjawab Pelaku Usaha Dalam Pengiriman Barang Melalui Jasa Go Send Instant Courier, Program Magister Universitas Islam Indonesia , Yogyakarta
- Widyananda Yudikindra, Siti Malikhatun Badriyah, 'Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang Domestik Atas Tindakan Konsumen Yang Beritikad Baik (Studi Pada PT. POS Indonesia (PERSERO) Yogyakarta', Law Reform, Volume 12, Nomor 1 Tahun 2016.



Surat Keterangan Penelitian

Pasaman Barat, 2 Januari 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ina Farlina

Jabatan : Kepala Cabang

Dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Maulidya Alifa Landra

Npm : 1910012111016

Fakultas : Hukum

Jurusan : Ilmu Hukum

Judul : Pertanggungjawaban PT. Indah Cargo Cab. Pasaman Barat  
Sebagai Ekspediter Kepada Konsumen Atas Keterlambatan dan Kerusakan  
Barang

Memang benar telah melakukan penelitian di PT. Indah Cargo Cab.  
Pasaman Barat.

Demikian surat pemberitahuan ini kami sampaikan agar sekiranya  
bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami  
ucapkan terima kasih.

Hormat Kami

  
INDAH  
LEMBAYU CARGO  
CAB. PASAMAN BARAT  
Ina Farlina