

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil peneliti dan pembahasan, maka simpulan dari penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

1. Wanprestasi yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang selama Januari 2024 hanya mengenai keterlambatan pengiriman barang, yakni waktu pengiriman barang melampaui Standar Waktu Pengiriman Kiriman Kurir dan Logistik yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.
2. Tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) yang diberikan kepada konsumen atas terjadinya wanprestasi pengiriman barang telah diatur dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos. Penulis meneliti bahwa *customer* yang melakukan pengaduan terhadap keluhan keterlambatan barang yang mereka alami mengalami penurunan lebih kurang sebesar 43,182%. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang memperbaiki kinerja serta melakukan evaluasi untuk melakukan yang lebih baik dalam hal pengiriman dan/atau pengangkutan barang.
3. Terhadap kendala yang dialami berupa keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, dan hilangnya barang kiriman dapat diatasi dengan melakukan pemantauan, menawarkan asuransi, meningkat layanan kepada pelanggan, serta memahami hak dan kewajiban.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran untuk meningkatkan kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman dalam perlindungan konsumen dan pengawasan terhadap jasa tukang gigi sebagai berikut:

1. Untuk mengurangi kasus wanprestasi dari tahun ke tahun, sebagai perusahaan dengan layanan jasa pengangkutan barang, PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan lebih memperhatikan aspek keselamatan, keakuratan waktu pengiriman, dan keamanan barang yang sampai pada tujuan.
2. Berdasarkan tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) yang tercantum dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, pihak yang mengalami kerugian pada saat pengiriman barang dapat menuntut ganti rugi kepada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang. Ganti rugi yang diminta harus mencerminkan besaran kerugian yang dialami dan sesuai dengan standar ganti rugi yang telah ditetapkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero).
3. PT. Pos Indonesia (Persero) perlu melakukan pemantauan, menawarkan asuransi, meningkat layanan kepada pelanggan, serta memahami hak dan kewajibannya sebagai upaya penyelesaian atas terjadinya wanprestasi pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Padang terhadap konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Abdul Atsar dan Rani Apriani, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1, Budi Utama, Yogyakarta.
- Eka Astri Mariesa, 2013, *Panduan Praktis Membuat Surat-Surat Bisnis*, Visi Media, Jakarta.
- H.M.N Purwosutjipto, 2019, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 3, PT. Djambatan, Jakarta
- I. Ketut Oka Setiawan, 2020, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta
- Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan ke 1, LPPM UBH, Padang
- Muljadi, Kartini, 2014, *Perikatan pada Umumnya*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Salim HS, 2022, *Hukum Perjanjian di Luar KUH Perdata*, Reka Cipta, Bandung
- Suratman dan Philips Dillah, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakanke-4, Cv Alfabeta, Bandung
- Sution Usman Adji, dkk., 2011, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta

B. Peraturan Perundang-Undang

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos

C. Sumber Lainnya

- Fajar Bayu Setiawan, dkk, 'Kedudukan Kontrak Sewa Rahim dalam Hukum Positif Indonesia, *Private Law*, ed. 1, Maret-Juni 2013, hal 70.

Henry Aspan, dkk, 'Perjanjian Pengangkutan Barang *Loose Cargo* pada Perusahaan Kapal Bongkar Muat', *Soumatera Law Review*, Vol. 2, No. 2, 2019, hal 325.

Populix, 2021, *Penyebab Wanprestasi*, 2 November 2023, <https://info.populix.co/articles/>

Pos Indonesia, *Customer Service*, 25 Oktober 2023, <http://posindonesia.com.id/>

Pos Indonesia, *Sejarah Pos*, 23 Oktober 2023, <http://posindonesia.com.id/>

R.M. Pangabean, 2010, 'Keabsahan Perjanjian dengan Klausul Baku', *Jurnal Hukum*, Vol. 17, No. 4, Oktober 2010, hal. 658.