

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai permasalahan dari skripsi ini, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Bentuk tanggung jawab dari PT.J&T Express Lolong Padang terhadap kerusakan barang konsumen yang diakibatkan oleh kelalaian ekspedisi dengan cara memberikan ganti kerugian kepada konsumen. Ganti kerugian terhadap kerusakan barang kiriman diatur dalam point 7 Klausula Baku yang dibagi dalam 2 (dua) bentuk yaitu:

- a. Ganti rugi barang yang diasuransikan.

Ganti rugi terhadap barang yang diasuransikan maksimal Rp.20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah) atau sesuai dengan nilai barang, khusus untuk kiriman dokumen ganti kerugian maksimal Rp.2.000.000,- (Dua Juta Rupiah) atau sesuai dengan nilai pembuatan dokumen baru.

- b. Ganti rugi barang yang tidak diasuransikan.

Jika pengirim tidak membeli sistem asuransi untuk barang kirimannya, ganti rugi maksimal 10x (Sepuluh kali) ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah. Nilai pengganti maksimal Rp.1.000.000,- (Satu Juta Rupiah). Khusus untuk kiriman dokumen ganti kerugian maksimal Rp.100.000,- (Seratus Ribu Rupiah).

2. Upaya penyelesaian yang dilakukan PT.J&T Express Lolong Padang terhadap kerusakan barang konsumen yang diakibatkan oleh kelalaian ekspedisi dengan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan secara damai. PT.J&T Express Lolong Padang menggunakan metode negosiasi dalam memberi ganti kerugian. Pihak J&T Express Lolong Padang dalam menanggung biaya kerugian akan bermusyawarah dahulu dengan konsumen mengenai permasalahan kerusakan barang. Apabila terbukti itu adalah kesalahan J&T Express maka J&T Express akan bernegosiasi dengan konsumen mengenai biaya ganti kerugian atas barang tersebut sesuai dengan klausula baku yang telah diterapkan oleh pihak J&T Express Lolong Padang.

B. Saran

Berdasarkan simpulan mengenai pokok permasalahan di atas, maka dapat di ambil saran sebagai berikut:

1. Agar PT.J&T Express Lolong Padang lebih meningkatkan dan memperhatikan kualitas karyawan yang melakukan proses pengiriman barang dalam menjaga barang kiriman, agar hal-hal seperti kerusakan, hilangnya barang dan keterlambatan barang yang merugikan konsumen sebagai pengguna tidak terjadi lagi. PT. J&T Express Lolong Padang dalam memberikan perlindungan ada baiknya jika melakukan sosialisasi sehingga konsumen dapat mengetahui dengan jelas apa yang menjadi hak dan tanggung jawab konsumen.
2. PT. J&T Express Lolong Padang telah melakukan upaya penyelesaian dengan sangat baik dan diharapkan agar PT. J&T Express Lolong Padang

mempertahankan cara penyelesaian masalah dengan cara seperti itu. Agar PT. J&T Express Lolong Padang dapat merespon atau memberi informasi yang jelas dan cepat kepada konsumen yang menerima kerusakan barang yang merugikan konsumen baik secara *online* (melalui aplikasi) maupun *offline* (toko).