

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Ninja Express merupakan jasa pengiriman dan penerimaan barang yang memberikan kemudahan terhadap konsumen dalam melakukan kirim paket keseluruh wilayah dalam ruang lingkup Ninja Express. Pelaksanaan pengangkutan atau pengiriman barang dengan layanan Ninja Express dapat terjadi apabila sudah memenuhi standar pengiriman dan pengangkutan yang ditetapkan. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen jasa Ninja Express Dharmasraya yang menggunakan jasa pengiriman barang adalah selalu berusaha mengutamakan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasanya. Sebagai penyedia jasa pengirim barang Ninja Express Dharmasraya mempunyai tanggung jawab yaitu mengirimkan barang, menjaga keselamatan barang dan barang sampai tujuan tepat waktu sesuai yang terdapat pada estimasi. Maka dari itu, Ninja Express Dharmasraya wajib menjalankan tanggung jawabnya secara tepat, sehingga tidak merugikan konsumen.
- 2) Ninja Express Dharmasraya dalam mengantisipasi persaingan dan menjaga agar konsumen terhindar dari kerugian fisik maupun psikis adalah selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik salah satunya melakukan pengiriman barang secara cepat, aman, dan tepat

waktu. Namun tidak dapat diketahui pada saat pengiriman barang terjadi beberapa faktor, baik faktor alam ataupun karena kelalaian yang dilakukan Ninja Express Dharmasraya yang menyebabkan keterlambatan penerimaan barang. Faktor – faktor terjadinya keterlambatan pengiriman barang oleh Ninja Express Dharmasraya, yaitu :

- a. Data penerima tidak lengkap atau salah
 - b. Akses ke alamat tujuan terganggu
 - c. Paket salah kirim
 - d. Kemasan paket rusak
 - e. Keterbatasan mobil ekspedisi
 - f. Adanya promo gratis ongkir (Ongkos Kirim)
- 3) Upaya yang dilakukan Ninja Express Dharmasraya dalam menyelesaikan permasalahan keterlambatan barang konsumen adalah mengutamakan penyelesaian sengketa secara damai melalui musyawarah dan negosiasi yang didasarkan dari itikad baik. Sampai saat ini belum terdapat penyelesaian sengketa tentang keterlambatan pengiriman barang di Ninja Express Dharmasraya yang menempuh jalur pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Konsumen dapat meminta ganti rugi atas kerugian keterlambatan pada paket, dimana pada umumnya konsumen terlebih dahulu akan mengajukan klaim kepada pihak kantor Ninja Express Dharmasraya. Klaim yang diajukan konsumen yang ditujukan kepada pihak Ninja Express Dharmasraya harus membawa identitas diri, nomer resi, dan

bukti pembelian paket. Batas pengaduan atas keterlambatan dilakukan maksimal 2 hari setelah barang diterima. Pihak Ninja Express Dharmasraya akan memeriksa tanggal pembelian dan penerimaan paket, kemudian mulai bernegosiasi dengan konsumen dan menjelaskan kenapa paket tersebut mengalami keterlambatan, apabila proses negosiasi telah memenuhi kata sepakat kedua belah pihak maka ekspedisi akan mengganti kerugian sesuai dengan hasil negosiasi tersebut

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis menyarankan agar pihak PT. Ninja Express Dharmasraya :

- 1) Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen jasa Ninja Xpress Dharmasraya harus mempertahankan kepuasan konsumen dalam proses pengiriman barang dan menjaga keselamatan barang hingga barang sampai tujuan tepat waktu sesuai yang terdapat pada estimasi.
- 2) Untuk mengurangi terjadinya keterlambatan pengiriman barang, hendaknya pihak PT. Andiarta Muzizat (Ninja Express) Dharmasraya lebih teliti saat persotiran barang dan juga menambah mobil angkutan, sehingga barang yang berkapasitas besar bisa langsung dikirim sehari dan tidak terjadi penumpukan di gudang.
- 3) PT. Andiarta Muzizat (Ninja Express) Dharmasraya selaku penyelenggara pengiriman barang harus meningkatkan pelacakan, ketelitian, proses menyortir barang, dan memberikan informasi kepada konsumen apabila barang akan mengalami keterlambatan penerimaan,

agar tidak terjadi permasalahan keterlambatan pengiriman barang ataupun bagi pihak penerima barang tanpa harus menunggu pengaduan terlebih dahulu dari konsumen.