

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. perlindungan hukum yang ditawarkan oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) kepada konsumen yaitu memberikan keamanan isi surat/ dokumen, pengiriman tepat waktu, perlindungan terhadap kerusakan, rusak sebagian, rusak keseluruhannya, hilang atau hilang sebagian atau keterlambatan pengiriman barang. Jika terjadi maka pos akan memberikan kompensasi. Kantor pos wilayah Sumatera Barat juga akan memberikan pelayanan berkualitas dan nyaman. Selain itu, barang yang dikirimkan melalui pos akan dilindungi dalam bentuk asuransi dan perlindungan dalam arti hukum, jaminan kesempatan kerja dan kebebasan. Jika pengirim tidak merasa puas atau terjadi kerugian atas barang kiriman, maka dituntut melalui musyawarah dan pengadilan.
2. Sebab-sebab terjadinya kerusakan paket pengiriman barang oleh PT. Pos Indonesia (Persero), yaitu :
  - a. Kesalahan dari pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) kerusakan paket pengiriman barang yang berasal dari kesalahan pengguna jasa ialah packing barang atau paket

pengiriman yang kurang baik dan tidak memadai.

Terkadang

pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) pada saat mempacking barang tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Terkadang ada pengguna jasa pos yang memaksa pihak Pos agar pakatnya dikirimkan tanpa melihat resiko terjadinya kerusakan pada paket tersebut. Pihak Pos dapat melakukan pengiriman barang yang tidak memenuhi Standa Operasional Prosedur yang tetapi pihak PT. Pos Indonesia (Persero) tidak bertanggung jawab dan tidak menjamin ganti rugi terhadap barang tersebut apabila terjadi kerusakan atau hilang.

b. Kesalahan dari pihak PT. Pos Indonesia (Persero)

Para pegawai pos pada saat pengiriman barang sering menumpukan barang asal-asalan. Seharusnya pihak PT. Pos Indonesia sebelum proses pengangkutan memeriksa barang atau paket yang akan dikirimkan agar paket tersebut tidak ditumpuk asal-asalan

c. Kesalahan dari pihak pengangkutan

Pada saat proses pengangkutan pihak pengangkutan menumpuk barang tersebut dengan barang yang lain sehingga barang ringan dan kecil mudah pecah atau rusak dikarena tumpukan barang yang berat diatasnya, sehingga barang tersebut mengalami kerusakan.

A. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan jaminan ganti rugi atas

kerusakan atau kehilangan barang kiriman telah berkerjasama dengan pihak PT Asuransi ASEI Indonesia dan PT Asuransi JASINDO (Persero) pertanggung jawaban asuransi kiriman kurir dan logistic korporat dikelola oleh pihak PT Asuransi ASEI Indonesia sedangkan pertanggung jawaban asuransi kiriman kurir dan logistik ritel dikelola oleh pihak PT Asuransi JASINDO (Persero) dengan ruang lingkup kerjasama. Pada jaminan ganti rugi yang diberikan ganti rugi untuk keterlambatan sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari biaya pengiriman ganti rugi rusak sebagian, hilang sebagian, rusak seluruhnya atau hilang yaitu sebesar nilai barang kiriman maksimum sebesar 100% (seratus persen) dari nilai pertanggung jawaban. Bahwa pihak sudah cukup baik memberikan tanggung jawab kepada konsumen.

## **B. Saran**

1. Perlunya penambahan sumber daya manusia yang berkualitas, peningkatan layanan pengiriman atas keterlambatan, penggantian atas rusak atau hilang sebagian atau sepenuhnya sebelum sampai ditujuan pengiriman.
2. PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Sumatera Barat. seharusnya memberikan informasi yang jelas dan memberikan kemudahan terhadap konsumen pengguna layanan jasa pos. Informasi mengenai tata cara dan alur pengguna layanan pos ataupun alur permohonan pertanggungjawaban atas kehilangan dan/atau kerusakan barang.

