

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) selaku perusahaan pengangkut umum yakni keterlambatan pengiriman barang, kerusakan barang, barang rusak sebagian, barang rusak seluruhnya, barang hilang sebagian, dan barang hilang seluruhnya.
2. Tanggungjawab PT. Pos Indonesia (Persero) yang diberikan kepada konsumen dalam hal terjadinya keterlambatan pengiriman barang, kerusakan barang, barang rusak sebagian, barang rusak seluruhnya, barang hilang sebagian, dan barang hilang seluruhnya telah diatur dalam suatu Keputusan Direksi (KD) PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor : KD.094/DIR-5/0919 tentang Jaminan Ganti Rugi Kiriman dan Logistik Dalam Negeri. Hasil penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang dan dari hasil wawancara penulis dengan beberapa *customer* menunjukkan bahwa adanya kesenjangan mengenai pelaksanaan tanggungjawab oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang terhadap penyelesaian permasalahan yang terjadi. Tanggungjawab yang diberikan tidak sesuai dengan peraturan atau KD PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Padang seperti, waktu penyelesaian jaminan ganti rugi yang pada peraturan atau KD PT. Pos

Indonesia (Peresero) cabang Kota Padang menyatakan selama 6 hari kerja biaya ganti rugi atas terjadinya kerusakan, keterlambatan, atau kehilangan barang harus sudah terselesaikan dan *customer* harus sudah menerima uang ganti rugi namun pada kenyataannya butuh waktu kurang lebih satu bulan yang harus dilalui *customer* agar memperoleh biaya ganti rugi

## **B. Saran**

1. PT. Pos Indonesia (Persero) selaku perusahaan pengangkut umum seharusnya dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan keselamatan, ketepatan waktu pengiriman, dan keamanan barang yang dikirim sampai pada tempat tujuan demi terselenggaranya proses pengangkutan barang dengan baik.
2. PT. Pos Indonesia (Persero) harus dapat memahami apa saja yang menjadi tanggungjawabnya selaku pihak pengangkut umum ketika terjadinya kerugian yang dialami oleh pengirim barang, yang mana kerugian ini disebabkan oleh kelalaian dan/atau kesalahan pihak PT. Pos Indonesia (Persero). PT. Pos Indonesia (Persero) dibebankan membayar biaya ganti rugi kepada pihak yang dirugikan demi si pengirim/penerima barang mendapatkan hak yang sama atas kerugian yang dialami.
3. Pengirim/penerima barang yang mengalami kerugian selama proses pengiriman barang dapat menuntut tanggungjawab kepada PT. Pos Indonesia (Persero) berupa meminta ganti kerugian sesuai dengan besaran kerugian yang dialami dan sesuai dengan besaran standar ganti rugi PT. Pos Indonesia (Persero).