

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Setelah peneliti melakukan penelitian maka dapat disimpulkan mengenai bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia Cabang Padang terhadap kerusakan, kehilangan maupun keterlambatan pada pengiriman paket pos kilat khusus dalam layanan jasa pengiriman barang. Adanya kerjasama yang dilakukan pihak pos dengan pihak asuransi maka resiko terhadap kerusakan, kehilangan maupun keterlambatan dalam proses pengiriman barang dapat beralih ke tangan pihak asuransi dan PT. Pos Indonesia hanya berperan untuk menjamin asuransi dari setiap barang yang dikirimkan melalui pengiriman paket pos kilat khusus. PT. Pos Indonesia bertanggungjawab atas keselamatan dan keamanan barang kiriman dan bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Penggantian kerugian barang kiriman kepada konsumen dapat diberikan apabila kerugian tersebut merupakan kelalaian dari pihak pos. Adapun jenis penggantian atas kerugian yang diberikan yaitu:
 - a. Ganti rugi untuk keterlambatan sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari biaya pengiriman
 - b. Ganti rugi untuk kerusakan Sebagian, hilang Sebagian rusak sepenuhnya atau hilang sepenuhnya yaitu besaran nilai barang kiriman maksimum sebesar 100% (seratus persen) dari nilai pertanggunggaan.

2. Hambatan yang dialami oleh pihak pos dapat terjadi karena dua faktor yakni faktor internal dan faktor eksternal. Adapun terdapat beberapa faktor eksternal yaitu, kurangnya jumlah petugas, alamat yang tidak lengkap atau salah mencantumkan alamat, nama yang tidak sesuai, tidak mencantumkan nomor telepon, penerima pindah alamat, penerima meninggal dunia, rumah penerima kosong, force Majeure.

Hambatan selanjutnya adalah ketika pihak pengirim tidak dapat menunjukkan bukti pengiriman atau resi pengiriman asli ketika akan mengajukan tuntutan klaim ganti rugi ke kantor pos. hal ini bisa saja disebabkan karena resi tersebut hilang, tercecer, ataupun resi tersebut rusak atau hingga tidak jelas lagi bentuknya, sedangkan dalam melakukan pengajuan tuntutan klaim ganti rugi resi merupakan syarat penting dalam pengajuan klaim ganti rugi oleh kantor pos cabang Padang.

Hambatan selanjutnya merupakan hambatan internal yang pernah dialami oleh pihak pos selama proses penggantian kerugian terhadap pengguna jasa layanan pos. Hambatan internal merupakan hambatan yang berasal dari dalam pos itu sendiri. Hambatan tersebut berupa petugas pos tidak kooperatif dalam melakukan investigasi. Hal ini mengakibatkan pos menjadi sulit dalam menentukan penyebab terjadinya keterlambatan, kerusakan maupun kehilangan terhadap barang kiriman tersebut. Dalam hal ini yang dimaksud tidak kooperatif disini adalah petugas pos tidak jujur bila telah melakukan kesalahan baik itu yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

B. SARAN

Saran yang dapat penulis berikan berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini, yaitu:

1. Dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik perlu adanya pengawasan dari pihak penyedia jasa angkutan yaitu PT. Pos Indonesia untuk mengawasi dan memeriksa setiap pengiriman sehingga kerugian yang dialami pengguna jasa layanan pos dapat diminimalisir.
2. Disarankan kepada karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Padang agar tidak lalai lagi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan serta memahami informasi mengenai tata cara pengangkutan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Pos Indonesia Cabang Padang agar tidak ada lagi terjadinya kerusakan, kehilangan, maupun keterlambatan selama proses pengangkutan paket pos kilat khusus.

