

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis jelaskan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian, pihak JNE Kota Dumai melakukan perjanjian dengan pengirim/konsumen secara lisan, kemudian dituangkan dalam sebuah dokumen pengangkutan yang disebut resi. Dalam resi tersebut memuat beberapa data terkait pengiriman serta website Syarat Standar Pengiriman (SSP) JNE yang mana konsumen dianggap setuju untuk mematuhi SSP tersebut saat mengirimkan barang melalui JNE.
2. Berdasarkan hasil penelitian, bentuk perlindungan yang diberikan oleh JNE Kota Dumai kepada pengguna jasa atau konsumen adalah dengan menganjurkan penggunaan asuransi atau *packing* kayu serta memastikan bahwa barang yang akan dikirim termasuk kategori barang yang memang dapat dikirim sehingga mengurangi risiko barang dikembalikan karena gagal kirim. Namun, jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang karena kesalahan dan kelalaian pihak JNE, maka JNE bertanggungjawab dengan memberikan ganti rugi. Inilah upaya perlindungan yang dapat diberikan JNE dalam memenuhi hak-hak para konsumennya.
3. Berdasarkan hasil penelitian, jika terjadi kerusakan atau kehilangan namun sebelumnya pihak agen JNE tidak menganjurkan penggunaan asuransi, maka JNE tetap bertanggungjawab untuk mengganti kerugian sebesar nominal barang tersebut. Jika diasuransikan, maka barang hilang diganti

sesuai dengan harga barang tersebut. Sedangkan jika tidak diasuransikan, hanya diganti maksimal 10 kali ongkos kirim. Namun, jika pihak JNE dapat membuktikan bahwa kesalahan bukan daripadanya melainkan hal-hal yang diluar kuasa atau keadaan memaksa (*overmacht atau force majeure*) seperti bencana alam, maka JNE dapat melepaskan diri dari tanggungjawab tersebut.

B. Saran

1. Diharapkan kepada pihak JNE untuk selalu menyampaikan terkait Syarat Standar Pengiriman (SSP) JNE kepada konsumen sebelum melakukan perjanjian dengan konsumen, sehingga konsumen mengetahui mengenai ketentuan ganti rugi jika terjadi keterlambatan, barang rusak ataupun hilang. JNE juga diharapkan untuk selalu menyarankan penggunaan asuransi serta *packing kayu* kepada konsumen terlepas nantinya pilihan untuk menggunakan asuransi ada pada konsumen tersebut. Dan sebaiknya pihak JNE menjelaskan dengan rinci apa saja risiko jika pengiriman suatu barang atau dokumen berharga tidak diasuransikan, sehingga konsumen dapat memikirkan kembali keputusan untuk menolak penggunaan asuransi atau *packing kayu* tersebut.
2. Diharapkan kepada pihak konsumen untuk selalu jujur dalam menyatakan isi paket yang akan dikirim, serta mengikuti anjuran penggunaan asuransi yang disarankan oleh pihak JNE untuk menghindari risiko terjadinya hal-hal yang dapat merugikan nantinya.