

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai tanggung jawab PT Pos Indonesia cabang Kota Solok terhadap kerusakan pada pengiriman paket pos jumbo motor dalam layanan jasa pengiriman barang, sehingga dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengiriman paket pos jumbo motor di PT Pos Indonesia cabang Kota Solok sebelumnya diawali dengan diadakannya perjanjian yang dibuat antara pihak pengirim dengan pihak Pos sebagai pihak yang menyediakan layanan jasa pengiriman. Perjanjian ini berisikan klausula baku yang telah ditetapkan oleh pihak Pos untuk disetujui oleh pihak pengirim. Perjanjian ini dimulai sejak barang akan dikirim oleh pengirim, diberikan kepada pihak Pos untuk dikirimkan kepada pihak penerima. Pihak Pos memberikan bentuk fisik dari perjanjian tersebut berupa resi atau bukti pengiriman barang yang dapat digunakan oleh pihak pengirim untuk mengajukan klaim ganti kerugian, apabila barang yang dikirimkan mengalami kerusakan selama proses pengiriman barang. Sebelum proses pengiriman paket pos jumbo motor, pihak Pos melakukan pemeriksaan melalui loket terlebih dahulu terhadap barang yang akan dikirimkan, apakah barang tersebut sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan oleh pihak Pos. Proses pengiriman paket pos jumbo motor yang dilakukan melalui Pos menggunakan sistem kerja

Collecting, Processing, Transporting, Delivery, Reporting atau yang disebut C-P-T-D-R. Dimana pengirim juga harus melengkapi semua dokumen yang dipersyaratkan untuk melakukan pengiriman, kemudian mengisi formulir pengiriman. Setelah itu pihak Pos bersama pengirim melakukan pengecekan kondisi dan kelengkapan motor sebelum melakukan pembayaran dan pengemasan.

2. Kendala-kendala yang dialami oleh PT Pos Indonesia cabang Kota Solok dalam proses pengiriman paket pos jumbo motor dapat terjadi karena dua faktor yakni faktor internal dan faktor eksternal. Adapun beberapa faktor eksternal yaitu, kurangnya jumlah petugas, alamat yang tidak lengkap atau salah mencantumkan alamat, nama yang tidak sesuai, tidak mencantumkan nomor telepon, dan *overmacht*. Selain itu, kendala faktor internal yang pernah dialami oleh PT Pos Indonesia cabang Kota Solok dalam proses pengiriman paket pos jumbo motor, yaitu petugas pos tidak kooperatif dalam melakukan investigasi. Hal ini mengakibatkan pos menjadi sulit dalam menentukan penyebab terjadinya kerusakan terhadap barang kiriman tersebut. Dalam hal ini yang dimaksud tidak kooperatif adalah petugas Pos tidak jujur bila telah melakukan kesalahan baik itu yang disengaja maupun yang tidak disengaja, seperti kurangnya kehati-hatian petugas saat memindahkan motor dari mobil pengangkut satu ke mobil pengangkut lain serta kurangnya pengawasan saat proses pergantian mobil pengangkut. Kendala juga dapat terjadi dari pihak pengirim dimana 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 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 Indonesia cabang Kota Solok.

3. Tanggung jawab PT Pos Indonesia sebagai penyedia jasa memberikan penggantian kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan dari penyedia jasa itu sendiri. Adanya kerjasama yang dilakukan pihak Pos dengan pihak asuransi maka risiko terhadap kerusakan dalam proses pengiriman barang dapat beralih ke tangan pihak asuransi dan PT Pos Indonesia cabang Kota Solok hanya berperan memberikan jaminan asuransi dari setiap barang yang dikirimkan melalui pengiriman paket pos jumbo motor. Terkait tanggung jawab PT Pos Indonesia yang diberikan kepada pelanggan dalam hal ini terjadinya kerusakan pengiriman paket pos jumbo motor telah diatur dalam Keputusan Direksi PT Pos Indonesia Nomor: SE-040/DIR-5/0819 tentang Jaminan Ganti Rugi Kiriman Kurir dan Logistik Dalam Negeri Berdasarkan Kerja Sama Perusahaan Asuransi. Dimana PT Pos Indonesia cabang Kota Solok bertanggung jawab 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 pertanggungan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan berkaitan dengan hasil penelitian ini adalah:

1. PT Pos Indonesia (Persero) selaku perusahaan pengangkutan harus memberikan pelayanan yang terbaik serta perlu adanya pengawasan dan pemeriksaan di setiap pengiriman paket pos jumbo motor sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meminimalisir kerugian yang terjadi selama proses pengangkutan barang.
2. Diharapkan kepada karyawan PT Pos Indonesia cabang Kota Solok dapat memahami apa saja yang menjadi tanggung jawabnya selaku perusahaan pengangkut ketika terjadinya kerugian yang dialami oleh pengguna jasa layanan pos, dimana kerugian ini disebabkan oleh kelalaian pihak PT Pos Indonesia dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan serta memahami informasi mengenai tata cara pengangkutan dalam Standar

Operasional Prosedur (SOP) PT Pos Indonesia agar tidak ada lagi terjadinya kerusakan selama proses pengangkutan paket pos jumbo motor.

