

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan antara lain:

1. Tanggung jawab PT. Akbar Putra Mandiri terhadap kerusakan barang pada layanan jasa pengiriman barang yang dilakukan yaitu dengan mengganti seluruh kerugian yang dialami oleh konsumen terhadap barangnya atau memberikan ganti rugi dengan maksimal membayar 10 kali dari biaya pengiriman barang. Pada empat kasus yang didapatkan, tanggung jawab yang PT. Akbar Putra Mandiri lakukan yaitu, Pada kasus pertama pihak PT. Akbar Putra Mandiri bersedia untuk memberikan diskon pengiriman sebesar 10% dengan melakukan pengembalian uang kepada konsumen. Pada kasus kedua PT. Akbar Putra Mandiri membayar setengah harga piano tersebut dengan nominal Rp. 2.000.000 (dua juta rupiah). Pada kasus ketiga PT. Akbar Putra Mandiri memberikan kompensasi berupa diskon biaya angkutan dengan melakukan pengembalian uang kepada konsumen. Selanjutnya pada kasus keempat PT. Akbar Putra Mandiri mengganti keseluruhan barang yang mengalami kerusakan dengan nominal Rp. 1.655.000 (satu juta enam ratus lima puluh lima ribu rupiah).
2. Akibat hukum dari wanprestasi yang dilakukan PT. Akbar Putra Mandiri terhadap kerusakan barang pada layanan jasa pengiriman barang yaitu PT. Akbar Putra Mandiri bertanggung jawab penuh atas

kerusakan barang yang dialami oleh konsumen dan memiliki kewajiban untuk membayar seluruh kerugian atas barang yang dikirimkan menggunakan layanan jasa pengiriman barang pada PT. Akbar Putra Mandiri. Mengenai upaya penyelesaian yang dilakukan, pihak PT. Akbar Putra Mandiri mengupayakan untuk menyelesaikan segala kasus melalui jalur kekeluargaan yaitu dengan melakukan musyawarah/mufakat dan negosiasi untuk mencapai kesepakatan dengan pihak konsumen yang mengalami kerugian.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis peroleh, maka penulis memberikan suatu saran sebagai berikut :

1. Penulis menyarankan bagi pihak perusahaan untuk dapat menambah jumlah sumber daya manusia (SDM) yang ada sehingga beberapa faktor permasalahan yang mengakibatkan wanprestasi seperti barang muatan yang melebihi batas pekerja atau overload dapat diminimalisir.
2. Dalam penyelenggaraan angkutan barang tersebut, penulis menyarankan agar pihak perusahaan dapat lebih mengedukasi baik itu kepada pekerja ataupun konsumen mengenai ketentuan-ketentuan yang berlaku terhadap barang agar menghindari terjadinya kerugian yang tidak diinginkan dan meningkatkan mutu serta kinerja dari perusahaan.
3. Penulis juga menyarankan kepada pihak perusahaan agar memiliki rekapan data mengenai berbagai komplain-komplain yang dilakukan oleh konsumen setiap bulannya.