

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan maka peneliti sampai kepada kesimpulan sebagai berikut :

1. JNE bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Pengirim akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman. Kiriman yang timbul akibat kelalaian JNE. Kiriman barang yang menggunakan asuransi, JNE akan mengganti secara penuh senilai dengan pertanggungan asuransi. Kiriman asuransi biasanya digunakan untuk pengiriman barang yang mempunyai nilai jual tinggi. Sedangkan kiriman barang yang tidak menggunakan asuransi atau non asuransi, penggantian terhadap kerusakan atau kehilangan paket maksimal 10 (sepuluh) kali biaya kirim.
2. Upaya penyelesaian pengganti kerugian akibat hilangnya paket *k-pop* dalam pengiriman oleh pihak ekspedisi JNE dapat dilakukan dengan negosiasi. Kurir tidak dibenarkan untuk mengganti barang yang rusak atau hilang secara langsung. Kurir tidak memiliki tanggung jawab langsung terhadap barang yang hilang walaupun kesalahan barang yang hilang tersebut dari kurirnya sendiri. Kurir harus melaporkan hal tersebut kepada koordinator lapangan JNE yang bertanggung jawab digudang sortir pengiriman, begitupun dengan konsumen harus melaporkan hal tersebut ke customer service terlebih dahulu.

B. Saran

1. Diharapkan pihak JNE untuk selalu memberikan edukasi terkait Standar Operasional Prosedur sebelum pengirim mengirimkan barang. Baik itu penjelasan mengenai asuransi, estimasi pengiriman, pengemasan yang aman, dan bagaimana cara klaim yang benar ketika barang yang dikirim oleh pengirim mengalami kerusakan atau kehilangan.
2. Diharapkan kepada kurir untuk bersikap tegas, apabila terjadinya kehilangan barang, kurir memberikan informasi kepada konsumen untuk melaporkan kejadian tersebut terlebih dahulu kepada customer service.

