

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan.

1. Penyebab terjadinya wanprestasi dalam perjanjian pengangkutan pada JNE dapat dianalisis melalui lima kasus, hal ini melibatkan penundaan yang disebabkan oleh kurir dan beban kerja yang sangat besar di gudang distribusi. Kerusakan barang terjadi karena pengirim mengabaikan saran perbaikan kemasan. Ketidakpastian timbul mengenai klaim asuransi dan ganti rugi, terutama jika terjadi kehilangan paket. Pelanggan menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan masalah melalui jalur hukum karena biaya yang terkait, hasil yang tidak pasti, dan prioritas hidup. Perbedaan antara file klaim dan website JNE menegaskan pentingnya konsistensi informasi. Sifat opsional dari asuransi yang membebani penjual juga merupakan faktor penting. Singkatnya, peningkatan transparansi, komunikasi, dan konsistensi informasi diperlukan untuk meningkatkan layanan pengiriman JNE.
2. Tanggung Jawab PT. TIKI JNE dalam Pelaksanaan Ganti Rugi yang Diderita Konsumen meliputi proses seperti pengajuan tuntutan ganti rugi, pertimbangan hukum, dan komunikasi dengan pihak terkait. Resolusi tersebut mencakup kompensasi finansial, perbaikan internal, dan peringatan kepada personel yang terlibat. Pilihan konsumen untuk tidak menempuh jalur hukum dapat dimengerti karena beberapa faktor seperti biaya, keterbatasan waktu, dan hasil yang tidak pasti. Penting untuk

memahami hak dan kewajiban serta memastikan komunikasi yang transparan dan efektif. Perbedaan informasi antara berkas klaim dan SSP JNE menegaskan pentingnya pemahaman syarat dan ketentuan. PT. TIKI JNE bertugas memberikan layanan sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dengan mengedepankan prinsip transparansi, keadilan, dan pemahaman yang mendalam.

B. Saran

Perusahaan pengiriman barang perlu meningkatkan transparansi dalam proses pengiriman dan komunikasi dengan konsumen. Pastikan perusahaan selalu mematuhi hukum dan regulasi perlindungan konsumen yang berlaku. Evaluasi dan perbaiki kebijakan asuransi barang yang ditawarkan kepada konsumen dan pastikan proses klaim yang cepat dan efisien. Berikan pelatihan yang memadai kepada karyawan, terutama yang berinteraksi langsung dengan konsumen.

Pemerintah harus secara rutin mengevaluasi regulasi yang mengatur industri pengiriman barang dan memastikan perlindungan konsumen yang memadai. Mereka juga perlu menegakkan hukum secara tegas terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi. Dorong perusahaan ekspedisi untuk memberikan informasi yang lebih transparan kepada konsumen tentang kebijakan dan ketentuan pengiriman. Selain itu, berikan pendidikan kepada konsumen tentang hak-hak mereka dalam pengiriman barang. Terakhir, dorong perusahaan ekspedisi untuk berkomitmen pada praktik yang berkelanjutan dan ramah lingkungan dalam operasional

mereka. Melalui langkah-langkah ini, semua pihak dapat berperan dalam menciptakan lingkungan pengiriman barang yang lebih aman, transparan, dan adil.

