

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Bentuk wanprestasi yang terjadi, yang dilakukan oleh CV. Aison Express Pekanbaru diantaranya terdapat keterlambatan barang yang dikirim tidak sesuai kesepakatan, mulanya sepakat akan sampai satu minggu akan tetapi setelah sebulan barang tersebut tidak kunjung dikirim, terdapat kehilangan barang sehingga konsumen merasa dirugikan kehilangan barang tersebut terbagi menjadi dua yaitu kehilangan sebagian dengan contoh kasus yaitu kehilangan 3 aki dari 5 aki yang dikirim, selanjutnya terdapat kerusakan barang yang terjadi yaitu kerusakan printer yang terbalik ketika dalam perjalanan serta kerusakan serta cat tumpah yang tidak bisa digunakan lagi sebagaimana mestinya oleh konsumen.
2. Upaya hukum yang ditempuh oleh konsumen dapat ditempuh menggunakan jalur litigasi dan non litigasi, tetapi konsumen memilih untuk penyelesaian non litigasi yaitu dengan cara pengajuan klaim, serta meminta informasi lebih jelas terhadap kerugian yang diderita. Upaya yang dilakukan konsumen antara lain adalah meminta kompensasi atau ganti rugi sesuai harga barang atau meminta kembali ongkos kirim sesuai dengan pembayaran yang telah ditetapkan, serta melakukan dengan cara musyawarah sampai adanya kata sepakat, tidak ada satupun konsumen yang melakukan upaya hukum ke jalur pengadilan dikarenakan konsumen merasa lebih banyak uang yang dikeluarkan ketika menggunakan jalur pengadilan padahal harga yang diminta untuk ganti rugi tidaklah terlalu besar,

faktor selanjutnya adalah waktu untuk menempuh jalur pengadilan dikarenakan konsumen masih memiliki aktifitas yang lebih penting dan dirasa jika menempuh jalur hukum tentunya akan banyak waktu yang dikorbankan untuk menuntut kerugian tersebut.

3. Tanggung jawab CV. Aison Express Pekanbaru terhadap kerugian barang pada layanan jasa pengiriman barang yang dilakukan yaitu dengan diadakannya musyawarah dan mufakat secara kekeluargaan terkait ganti rugi yang dilakukan yaitu mengganti rugi dalam bentuk pemberian kompensasi sesuai dengan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha baik kerugian dalam keterlambatan, kerusakan, serta kehilangan sebagian maupun secara keseluruhan serta melakukan evaluasi internal perusahaan agar perusahaan dapat memberikan layanan yang semakin baik untuk kedepannya.

B. Saran

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

1. Diharapkan kepada CV. Aison Express Pekanbaru selalu menyampaikan syarat standar pengiriman kepada konsumen, sebelum melakukan pengiriman melalui jalur darat, sehingga konsumen dapat mengetahui mengenai larangan barang yang dibawa, dekripsi barang serta kerugian yang timbul akibat rusak maupun hilang sehingga dalam penyelenggaraan angkutan barang tersebut, serta memberikan informasi terkait asuransi yang bisa digunakan oleh konsumen. 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.

2. Diharapkan kepada CV. Aison *Express* Pekanbaru agar tidak lalai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan, serta lebih memahami terkait kehati hatian mengangkut barang, terutama barang dalam jumlah besar agar menghindari kerusakan maupun kehilangan, serta kerugian yang tidak hanya untuk konsumen tetapi CV. Aison *Express* Pekanbaru serta penulis juga menyarankan kepada pihak perusahaan agar memiliki rekapan data mengenai berbagai komplain-komplain yang dilakukan oleh konsumen setiap bulannya.
3. Dalam perjanjian pengangkutan, konsumen diharapkan lebih jelas dan jujur untuk menyatakan dekripsi barang, sehingga konsumen mengetahui bahwa tidak dapat mengganti rugi jika dekripsi barang tidak dinyatakan secara jujur dan jelas kepada CV. Aison *Express* Pekanbaru.

