

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil dari penelitian di PT. Riokta Global Utama, maka bisa diambil beberapa kesimpulan tentang bagaimana kebijakan PT. Riokta Global Utama terhadap risiko dalam layanan pengiriman kepada konsumen dan upaya untuk memenuhi hak konsumen, adalah :

1. Kebijakan perusahaan PT. Riokta Global Utama terhadap risiko dalam pengiriman barang kepada konsumen ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah Sebagai pelaku usaha dalam hal ganti rugi kepada konsumen yang mengalami keterlambatan pada saat proses pengiriman, tanggung jawab yang diberikan oleh PT. Riokta Global Utama yaitu dalam bentuk konfirmasi atau permintaan maaf kepada konsumen, bahwa barang milik konsumen tidak bisa dikirimkan sesuai estimasi waktu kinerja yang ditetapkan perusahaan. Estimasi waktu yang ditetapkan yaitu selama 3 (tiga) hari pengiriman. Sedangkan ganti rugi dalam bentuk risiko kehilangan barang, yang dilakukan perusahaan adalah mengambil kebijakan, melakukan pengecekan dan melacak keberadaan barang dengan menggunakan fasilitas yang dimiliki perusahaan PT. Riokta Global Utama, dan akan memberikan ganti rugi yang setara bagi konsumen yang mengalami risiko kerusakan barang. Ganti rugi ini diberikan kepada konsumen yang telah

mengasuransikan barang atau paketnya akan diganti sesuai dengan jumlah harga barang tersebut. Namun bagi konsumen yang tidak mengasuransikan barangnya, maka akan diganti nilai kerugian konsumen dengan 10 x jumlah biaya pengiriman.

2. Upaya yang dilakukan PT. Riokta Global Utama dalam memenuhi hak konsumen adalah menjalani kinerja sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP). Segala keluhan dan pengklaiman asuransi yang diajukan oleh konsumen diterima PT. Riokta Global Utama dengan baik. Prosedur dan persyaratan klaim asuransi yang ditetapkan oleh perusahaan tidak memberatkan konsumen dalam hal memenuhinya. Konsumen diberikan pelayanan premium dengan harga reguler, maksudnya adalah kepentingan konsumen diutamakan dalam hal pengiriman dan diistimewakan. Pelayanan prima yang diberikan di bayar dengan tarif yang hampir sama dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya.

B. Saran

Ada beberapa hal yang menjadi perhatian penulis terhadap PT.

Riokta Global Utama sebagai pelaku usaha penyedia jasa pengangkutan dan konsumen sebagai pihak pengguna jasa berdasarkan dari hasil penelitian, diantaranya yaitu :

1. Konsumen sebagai pengirim barang seharusnya mengetahui dan memahami produk berupa layanan yang ditawarkan oleh pihak PT. Riokta Global Utama sebagai penyedia jasa. Konsumen harus

mengetahui dengan jelas mengenai hak dan kewajiban yang didapat dari pihak perusahaan dan yang harus dilaksanakan. Kesadaran konsumen dalam hal ini penting untuk mengantisipasi terjadinya wanprestasi dari pihak perusahaan. Apabila terjadi kerugian, konsumen bisa mendapatkan ganti kerugian yang layak dari perusahaan. PT. Riokta Global Utama harus lebih memperhatikan bentuk kemasan yang digunakan pada barang konsumen, karena jika terjadi kerusakan pada kemasan itu bukan bagian dari tanggung jawab perusahaan untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen. Sehingga konsumen merasa tidak puas akan pelayanan dari pihak perusahaan.

2. PT. Riokta Global Utama seharusnya memberikan lebih terhadap pelayanan yang didapatkan pihak konsumen serta melakukan sosialisasi terhadap hak-hak dan kewajiban atau bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Pengiriman barang yang dilakukan PT. Riokta Global Utama seharusnya mengasuransikan barang yang akan dikirimkan secara otomatis, guna mengurangi risiko tanggung jawab terhadap konsumen yang dirugikan. Pihak penyedia jasa seharusnya juga memberitahu kategori barang yang dilarang kirim maupun barang yang bisa atau tidak bisa diasuransikan. Adapun biaya asuransi barang tersebut pada biaya pengangkutan.

