

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah meneliti dan melihat kenyataan di lapangan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan tentang tanggung jawab PT. JNE Express cabang Padang terhadap kerusakan barang, yaitu :

1. Bentuk pelaksanaan perjanjian PT. JNE Express adalah Nomor resi yaitu form pengisian pengiriman barang. Selain nomor resi juga ada SSP (Syarat Standar Pengiriman) yang terdapat pada lembaran kedua dari Resi. Setiap klaim dari konsumen atau pengguna jasa sehubungan dengan tanggung jawab dan kewajiban dari pihak JNE harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor JNE paling lambat 14 hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya telah sampai di tempat tujuan. Jika klaim lewat dari batas waktu yang telah ditentukan yaitu 14 hari maka pihak JNE tidak akan melayani hal tersebut.
2. PT. JNE Express cabang Padang sebagai perusahaan jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab dan kewajiban terhadap pemilik barang, atas segala resiko yang terjadi yang timbul saat barang diangkut oleh pihak JNE. Tanggung jawab terhadap kerusakan barang dilakukan dengan bentuk penggantian berupa sejumlah uang yaitu maksimum 10 kali biaya pengiriman barang. Namun berbeda jika barang tersebut diasuransikan, maka pihak JNE memberikan bentuk

ganti rugi berupa 10 kali biaya kirim beserta harga suatu barang yang rusak tersebut. Berbeda halnya dengan apabila barang yang rusak tersebut berupa suatu dokumen seperti pasport, maka pihak JNE akan memberikan pilihan kepada konsumen atau pengguna jasa yaitu bisa dengan membantu pengurusan kembali pasport tersebut sampai selesai atau diganti dengan uang. Pada prinsipnya JNE akan bertanggung jawab penuh berdasarkan aturan yang diterapkan JNE dan adanya saling berhubungan antara SSP (Syarat Standar Pengiriman) dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dari penulis, maka terdapat beberapa hal yang sedianya dapat menjadi perhatian bagi PT. JNE Express sebagai penyedia jasa serta pihak konsumen sebagai pengguna jasa diantaranya, yaitu :

1. Disarankan kepada pihak JNE agar dapat memberikan penjelasan secara rinci terhadap prosedur jasa pengangkutan yang digunakan oleh konsumen atau pengguna jasa sebagai pemilik barang, selain itu juga dapat memberikan informasi tentang penyelesaian ganti rugi kepada pengirim dalam penentuan nilai pertanggung jawaban dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang yang rusak dan mencantumkan lama pembayaran ganti rugi dalam syarat standar pengiriman (SSP), sehingga pengirim atau pengguna jasa mengetahui

dapat mendapatkan kepastian waktu pembayaran terhadap rusaknya barang.

2. Pengguna jasa sebagai konsumen semestinya harus memahami dan mengetahui layanan-layanan yang diberikan oleh pihak PT. JNE Express sebagai penyedia jasa. Konsumen seharusnya mengetahui dengan jelas hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, pentingnya itikad baik terhadap pengiriman barang baik dari proses awal sampai akhir pengiriman dan juga dalam hal mengajukan klaim. Kesadaran akan hal itu sangatlah penting guna mengantisipasi seandainya terjadi wanprestasi dari pihak penyedia jasa. Konsumen akan mendapatkan layanan yang seharusnya jika memiliki pemahaman akan hak dan kewajiban tersebut. apabila terjadi kerugian, maka konsumen juga akan mendapatkan ganti rugi yang selayaknya dan dipermudah dalam memproses pengajuan klaim tersebut.

