

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan melihat kenyataan di lapangan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan mengenai tanggung jawab PT. Pos Indonesia cabang Padang atas kerugian dalam pengangkutan barang, yakni :

1. Perjanjian pos dengan pengirim berlaku mulai sejak barang diserahkan oleh pengirim kepada pihak Pos hingga kemudian barang tersebut sampai ke tangan penerima.. Pos bertanggung jawab penuh atas pengangkutan barang kecuali jika terjadi kesalahan akibat *force majeure* atau kesalahan berasal dari pihak pengirim. Apabila paket barang ketika sampai ke tangan penerima dalam kondisi rusak ataupun barang tersebut tidak kunjung sampai ketangan penerima karena hilang, maka sesuai dengan ketentuan Pasal 28 Undang-Undang No. 38 tahun 2009, pihak pengirim berhak mengajukan klaim ganti rugi. Ganti rugi oleh pihak Pos yaitu berupa materill atau uang yang dibayarkan dengan ketentuan 10x biaya ongkos kirim maksimal Rp. 1.000.000 jika barang tidak di asuransikan, dan sebanyak nilai pertanggungan jika barang tersebut di asuransikan. Pasal 7 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 juga mengatur mengenai pemberian kompensasi kepada konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha.
2. Pelaksanaan ganti rugi terhadap pihak pengguna layanan di PT. Pos Indonesia cabang Padang umumnya berjalan dengan lancar, namun terkadang ada beberapa kendala yang dialami oleh pihak Pos. kendala yang umum terjadi adalah ketika pihak pengguna layanan tidak menerima

ganti kerugian berupa uang/materill, dan juga kendala internal dari petugas Pos. Ada beberapa pengguna layanan yang meminta barangnya yang rusak/hilang diganti dengan barang yang persis sama, atau pengguna layanan yang surat berharganya hilang meminta untuk surat tersebut yang kembali, bukan berupa uang. Pos mengatasi kendala ini dengan mengupayakan negosiasi kepada pihak pengguna layanan untuk mau tak mau tetap menerima kompensasi berupa materil sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PT. Pos Indonesia cabang Padang. Kendala internal diatasi dengan melakukan investigasi secara menyeluruh dan kendala berupa pihak yang mengajukan klaim kehilangan resi maka akan dibantu prosesnya oleh pihak Pos. Kendala dalam ganti kerugian juga dialami oleh pengguna layanan yakni lambatnya proses ganti rugi dari pihak Pos.

## **B. Saran**

1. Dalam memberikan ganti rugi perihal surat berharga hendaknya pihak Pos Indonesia cabang Padang mempertimbangkan untuk membantu dalam pengurusan kembali surat berharga yang rusak atau hilang, tidak hanya mengganti dalam bentuk materill atau uang, karena surat berharga tersebut sekiranya tidak bisa dinilai dengan nominal uang. Kemudian kepada pihak Pos Indonesia cabang Padang dianjurkan untuk tetap memberikan ganti kerugian terhadap paket makanan yang mengalami kerusakan dalam proses pengiriman, disertai dengan edukasi kepada pengguna layanan jasa mengenai jenis-jenis layanan yang dimiliki oleh Pos sehingga dapat memberikan opsi untuk hanya mengirimkan paket berupa makanan melalui layanan Pos Express dengan jaminan paket 1

hari sampai. Sehingga meminimalisir kerugian terhadap paket makanan yang mudah rusak karena busuk.

2. Pihak pengguna layanan sebagai konsumen hendaknya mengetahui mengenai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan hendaknya pengguna layanan juga mengetahui tentang pentingnya itikad baik dalam hal pengiriman barang, baik itu dari awal maupun hingga mengajukan klaim. Hal ini diperlukan guna meminimalisir risiko terjadinya kerugian terhadap pengguna layanan dalam hal wanprestasi yang mungkin akan terjadi dari pihak Pos Indonesia cabang padang sebagai penyedia layanan jasa. Konsumen yang mengerti dan paham mengenai hal ini akan mendapatkan pelayanan jasa yang lebih baik dan akan lebih mudah kedepannya dalam hal pengurusan ganti rugi. Dan juga diharapkan kepada pihak Pos cabang Padang untuk memproses/menindaklanjuti klaim ganti rugi dengan cepat dan bernegosiasi sebaik mungkin sehingga pengguna layanan tidak kecewa karena menunggu terlalu lama atau merasakan perlakuan yang kurang baik dan kedepannya mereka akan tetap menggunakan Pos sebagai perusahaan pengangkutan yang mereka percaya.