

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

##### **1. Proses Pengiriman**

Perkembangan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak dengan munculnya perusahaan yang menawarkan layanan jasa pengiriman barang baik ke dalam maupun luar daerah. Setiap pelaku bisnis membutuhkan relasi dalam menyalurkan barangnya yakni perusahaan yang bergelut dalam bidang jasa kurir atau pengiriman barang, tanpa adanya jasa pengiriman barang ini, tidak mungkin perkembangan perdagangan dapat terus berkembang, seiring dengan perkembangan pasar yang semakin luas, sehingga perusahaan banyak membutuhkan jasa pengiriman barang agar para pelaku bisnis dapat memperluas jangkauan bisnisnya.

PT. Indah Logistik Cargo Jambi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang express paket, dokumen, melalui udara, darat dan laut. Sebagai perusahaan jasa, PT. Indah Logistik Cargo memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pengiriman dengan aman dan tepat waktu. Sebelum melakukan proses pengirimannya, perusahaan telah menjelaskan semua prosedur yang ada, melakukan kesepakatan dengan kedua belah pihak, memeriksa barang apakah layak kirim atau tidak. Namun pada kenyataannya perusahaan melanggar prosedur itu sendiri dan kurang efektif dalam melakukan pengiriman

barang karena tidak sesuai dengan dasar hukum dan ketentuan yang berlaku.

## 2. Faktor Penyebab Kelalaian

Perusahaan sering mengalami kendala di lapangan baik karena faktor kelalaian maupun faktor ketidaksengajaan atau *force majeure*. Kasus keterlambatan dan kehilangan barang yang dialami konsumen yang disebabkan oleh PT. Indah Logistik Cargo ini sangat merugikan pengirim maupun penerima, terlebih lagi apabila barang tersebut sangat dibutuhkan segera mungkin dengan biaya ganti rugi 10x biaya kirim yang tercantum di bukti pengiriman atau resi.

## 3. Tanggung Jawab PT. Indah Logistik Cargo Jambi

Berdasarkan kasus di atas, perusahaan tidak memenuhi kewajibannya dengan baik, perusahaan hanya mengganti biaya kerugian konsumen hanya sebesar Rp. 500.000 (lima ratus ribu rupiah) dari total biaya kirim Rp. 1.200.000 (satu juta dua ratus ribu rupiah). Hal ini berarti perusahaan hanya mengganti 50% biaya kirim bukan 10x biaya pengiriman.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

### 1. Proses Pengiriman Barang

Sebagai perusahaan jasa pengiriman, perusahaan hendaknya memberikan penjelasan kepada calon pengirim mengenai prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan kepada pengirim agar pengirim memahami dan mengerti bagaimana proses mekanisme pengiriman.

## 2. Faktor Penyebab Kelalaian

Perihal faktor penyebab kelalaian yang dilakukan hendaknya langsung dievaluasi segera, misalkan dalam hal keterlambatan waktu karena kekurangan driver ataupun armada dan dalam pengemasan barang harus diperiksa dengan baik sebelum dilakukan pengiriman agar hal-hal yang merugikan perusahaan dan konsumen tidak akan terjadi lagi.

## 3. Tanggung Jawab dan Upaya Penyelesaian

Dalam proses pengajuan klaim konsumen baik karena faktor kelalaian maupun karena faktor *force majeure*, perusahaan bisa lebih tegas terkait jumlah nominal penggantian kerugian harus jelas dan sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan agar konsumen tidak merasa dirugikan dan perusahaan bisa lebih cepat dalam menanggapi pengajuan klaim konsumen sehingga tidak menimbulkan masalah yang baru.

