

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1. PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE EXPRESS) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman. Kontrak antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dan pengusaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah salah satu jenis “kontrak pengiriman barang”. Pasal 1313 KUHPer yang berisi “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih”. menjelaskan bahwa kontrak adalah suatu tindakan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diri mereka dengan satu atau lebih orang lain. Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 No. 8 Pasal 1 Ayat 1 “Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya”, perlindungan konsumen mencakup segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen.
2. Baik undang-undang maupun perjanjian para pihak mengenai penyerahan barang menjabarkan tanggung jawab dan hak masing-masing. Perjanjian antara dua pihak atau lebih menciptakan hak dan tanggung jawab hukum di antara mereka.

3. Perusahaan pelayaran harus mengganti biaya transportasi kepada pemilik hingga 10 kali lipat jika produk tidak aman atau rusak. Apabila barang yang akan diangkut bernilai tinggi, maka akan diberikan ganti rugi sesuai dengan nilai nominalnya, baik yang dinyatakan atau disebutkan dalam polis asuransi, atau diganti dengan barang yang sama. Pengirim membayar premi asuransi. Jika tidak menimbulkan kerugian, korporasi dapat menghindari tuntutan ganti rugi.
4. Akibat hukum atas kelalaian yang dilakukan oleh pihak JNE EXPRESS terhadap keterlambatan dalam pengiriman barang yaitu memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian atas keterlambatan dalam pengiriman barang dalam. Upaya penyelesaian kelalaian melalui jalur kekeluargaan, apabila pihak perusahaan tidak segera menangani kasus tersebut, pihak yang dirugikan bisa melakukan somasi untuk segera membayar ganti rugi kerugian. Namun apabila pihak yang melakukan kelalaian melakukannya dengan sengaja tidak bertanggung jawab dan kabur maka pihak perusahaan akan memperoses kasus tersebut kepada pihak berwajib.

4.2 Saran

Saran yang bisa diberikan penulis dari penelitian dan pembahasan diatas sebagai berikut:

1. Untuk Perusahaan
 - a. Dapat meningkatkan semua pelayanan untuk para konsumennya seperti paket datang tepat waktu, barang tidak rusak atau hilang agar

tidak mendapatkan citra buruk sehingga membuat kredibilitasnya turun.

- b. Memenuhi hak pelanggannya untuk pengiriman barang dari PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE EXPRESS) perlu diperbaiki. Perlindungan hukum ini berarti harus diperkuat agar perlindungan konsumen tidak lemah.
- c. Mewajibkan konsumen untuk menggunakan asuransi yang disediakan sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen dan barang yang dikirimkan.
- d. Harus menjelaskan ke konsumen mengenai akibat hukum apabila JNE EXPRESS melakukan wanprestasi dalam pengangkutan barang yaitu besaran ganti rugi yang diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian atas kerusakan dan kehilangan barang agar terdapat suatu kejelasan yang diperoleh atas klaim ganti rugi terhadap barang tersebut.

2. Untuk konsumen

- a. Teliti dalam mengirim paket seperti menulis Alamat yang jelas, jujur untuk mengatakan apa isi paket yang akan dikirim,
- b. Tidak mengirim barang yang dilarang pada pihak PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE EXPRESS).
- c. Menggunakan asuransi untuk barang yang akan dikirimkan.
- d. Tidak membuang resi pengiriman hingga barang sampai dalam keadaan baik.

- e. Mengemas paket dengan benar untuk mengantisipasi agar paket tidak rusak.