

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan penelitian serta pembahasan yang dilakukan dalam skripsi ini dapat disimpulkan bahwa kriteria barang yang rusak dalam keputusan direksi PT POS INDONESIA nomor : KD.65/DIRUT/0812 yang pertama Rusak Sebagian adalah berubahnya fungsi, sifat dan / atau bentuk dari sebagian isi surat dan paket akibat terjadinya resiko yang dijamin layanan ganti rugi, lalu yang kedua Rusak seluruhnya adalah tidak berfungsi, berubah bentuk atau berubah sifat yang menyebabkan hilangnya manfaat atau kegunaan atau berkurangnya nilai ekonomis suatu barang akibat kelalaian perusahaan. Melihat kriteria kriteria tersebut diatas jadi PT POS INDONESIA wajib memberikan ganti kerugian yang diberikan PT POS INDONESIA kepada konsumen jika terjadi keterlambatan barang, kehilangan barang, kerusakan sebagian barang, kerusakan keseluruhan barang yang disebabkan oleh kelalaian PT POS INDONESIA.
2. Jika ada konsumen yang dirugikan, konsumen bisa datang langsung ke kantor POS dengan menunjukkan bukti tanda pengiriman, dan pihak kantor POS akan mengecek, jika ada yang terlambat atau belum sampai maka pihak kantor POS akan melakukan pengecekan, karna pihak kantor POS mempunyai website yang bisa melacak posisi kiriman sudah sampai dimana dan siapa kurir yang mengantar paket kiriman tersebut, nanti semua data kiriman dan data kurir POS yang mengantar paket barang

konsumen akan muncul di web khusus masing masing kurir pengantar kantor pos, lalu jika setelah dilakukan pengecekan pengiriman barang tersebut ada keterlambatan atau barang yang hilang maka pihak kantor pos tetap memberikan jaminan tanggungan atau ganti rugi kepada konsumen yang merasa di rugikan. Tanggung jawab PT POS INDONESIA apabila telah terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan konsumen merasa dirugikan karena PT POS INDONESIA melakukan wanprestasi rusak atau hilangnya barang konsumen. PT POS INDONESIA menyelesaikan tanggung jawabnya kepada konsumen dengan menggunakan undang-undang nomor 38 tahun 2009 tentang pos dan dengan cara bernegosiasi. Pihak PT POS INDONESIA menegosiasikan ganti kerugian langsung dengan konsumen. Hal ini dilakukan sesuai dengan ketentuan pasal 28 dan 31 undang-undang nomor 38 tahun 2009 tentang pos.

4.2 Saran

1. Sebaiknya PT POS INDONESIA selaku penyelenggara pos lebih berhati-hati dalam menjaga barang kiriman agar tidak sampai rusak ataupun hilang serta meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna layanan pos. sehingga konsumen selaku pengguna layanan pos tidak dirugikan dan merasa puas atas layanan PT POS INDONESIA.
2. Diperlukan pendekatan-pendekatan etik dan komunikasi hukum sehingga dapat menginformasikan layanan pos yang mudah dipahami oleh konsumen.

3. Sebaiknya konsumen memastikan agar barang yang dikirim terbungkus dengan rapi dan rapat serta menambahkan packing kayu untuk barang yang pecah belah sehingga barang tidak mudah terbuka dalam perjalanan pengiriman.
4. Diperlukan kesadaran moral, khususnya untuk dapat beritikad baik dalam pengiriman paket barang. Selain itu diperlukan upaya pembinaan dan pendidikan konsumen guna melindungi kepentingan konsumen secara integrative dan komprehensif.