

BAB IV
PENUTUP

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan dan penulisan yang penulis bahas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman Lion Parcel atas kerusakan atau kehilangan barang sebagai upaya represif setelah adanya kerugian oleh konsumen yang terjadi. Pemberian perlindungan terhadap konsumen ini dengan tujuan untuk melindungi kepentingan konsumen terhadap kerugian yang dialami dengan yang disoroti adalah Lion Parcel sebagai pelaku usaha. Pengguna jasa pengiriman dalam kerusakan atau kehilangan tentu telah melanggar kewajiban pelaku usaha Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pihak penyedia jasa pengiriman barang Lion Parcel tidak memenuhi kewajibannya terhadap apa yang telah diperjanjikan dalam layanan pengiriman barang dan dalam surat tanda terima yang sebagai bukti perikatan diri antara pelaku usaha dan konsumen. Pemberian kompensasi atau ganti rugi oleh Lion Parcel adalah sebagai upaya represif dalam perlindungan konsumen atas terjadinya pelanggaran hak konsumen atas kerusakan atau kehilangan barang. Penggantian untuk pemberian ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam dokumen Proses Klaim Customer Lion

Parcel yang telah ditetapkan yaitu nominal penggantian untuk kiriman yang dikirimkan tidak menggunakan

premi asuransi yaitu sebesar 10 kali biaya pengiriman dengan maksimal Rp 2.000.000 tanpa mengetahui nilai harga barang dalam paket yang rusak atau hilang tersebut. Sedangkan untuk nominal penggantian dengan kerusakan atau kehilangan kiriman berasuransi dengan nominal penggantian senilai harga barang sesuai dengan nota pembelian atau invoice maksimal Rp 1.000.000.000 (untuk barang elektronik maksimal Rp 500.000.000) yang diajukan melalui website lionparcel.com.

2. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi dapat melalui penyelesaian sengketa untuk konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dilakukan konsumen pengguna jasa pengiriman barang Lion Parcel Pasal 45 angka 2 dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan pihak yang bersengketa. Lion Parcel bertanggungjawab atas akibat kerugian kerusakan atau kehilangan barang terhadap konsumen Lion Parcel dengan dua metode yang pertama negosiasi apabila tidak sesuai kesepakatan yang dicapai yaitu dengan upaya yang kedua yaitu sesuai dengan dokumen Proses Klaim Customer Lion Parcel yaitu mendapatkan ganti rugi pengiriman dengan mengajukan *claim* pada Lion Parcel. Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum merupakan ganti kerugian yang dibebankan kepada pihak yang menimbulkan kesalahan untuk mengurangi beban kerugian pihak yang dirugikan. Dengan tata cara melalui website lionparcel.com dengan bukti yang dilampirkan yaitu bukti identitas si pengirim, formulir klaim Lion Parcel

dan bukti dokumentasi kerusakan pada fisik kiriman dan foto packing kiriman.

4.2 Saran

1. Bagi Konsumen agar lebih berhati-hati dan teliti dalam membaca informasi mengenai Syarat dan Ketentuan Pengiriman yang tertera agar terhindar dari hal yang tidak diinginkan dan menyebabkan kekhawatiran pada diri.
2. Bagi Pelaku Usaha Lion Parcel agar lebih meningkatkan mutu kualitas, layanan, dan keamanan agar konsumen tidak merasa khawatir dan dirugikan sehingga tidak terjadi tumpang tindih antara pelaku usaha dengan konsumen atas kerugian yang diderita konsumen dan juga agar hubungan kegiatan usaha antara pelaku usaha dan konsumen berjalan lancar.
3. Bagi Pemerintah agar lebih mempertegas dan memperkuat adanya kepastian hukum agar kedudukan konsumen dengan pelaku usaha seimbang dan meminimalisir sengketa yang terjadi.