BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Praktik hilangnya barang yang mana merupakan tindakan yang dilakukan oleh PT. X kepada pengguna jasa atau konsumennya yang merupakan suatu tindakan tidak melaksanakan tanggung jawabnya terhadap barang kiriman milik pengguna jasa yang seharusnya diantarkan dengan aman, rapi, dan cepat. Baik antara pelaku usaha dan juga pengguna jasa tentu saja memiliki hubungan hukum antara satu sama lain yang mana menimbulkan hak dan kewajiban diantara keduanya. Selain itu, pengguna jasa sebagai pengirim barang juga memiliki hubungan hukum dengan penerima barang yang mana wajib untuk mengirimkan barang yang telah dipesan atau dibeli kepada penerima barang melalui perantara ekspedisi yang dalam hal ini yakni PT. X yang kemudian berkewajiban untuk mengirimkannya dengan aman dan juga selamat. Konsumen dalam hal ini telah dijamin oleh UUPK yang mana jika terjadi hal-hal yang merugikan konsumen seperti halnya hilangnya barang kiriman yang kemudian menimbulkan kerugian. Selain itu, juga dijamin oleh KUH Perdata terkait hal tersebut, pemberian ganti rugi bagi barang hilang oleh PT. X yang hanya sebesar 10 kali biaya pengiriman tentu saja bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang mana seharusnya diberikan ganti rugi sesuai dengan nilai atau jumlah yang setara.

Kerugian yang diderita oleh para pengguna jasa PT. X meliputi kerugian materiil serta kerugian immateriil termasuk rugi waktu, tenaga, hingga menyebabkan hilangnya kepercayaan pelanggan. Tindakan yang dilakukan oleh PT. X terkait praktik hilangnya barang kiriman milik pengguna jasa yang mana dimulai dari ketidakjelasan informasi terkait keberadaan barang kiriman, penanganan terhadap klaim kerugian atau ganti rugi yang rumit hingga memakan waktu yang cukup lama, serta ketidaksesuaian pemberian ganti rugi dengan nilai barang yang hilang merupakan bentuk tindakan wanprestasi yang mana dalam kegiatan pengiriman barang PT. X tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan yang seharusnya. Padahal dalam hal ini konsumen atau pengguna jasa dilindungi oleh UUPK. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa kebijakan yang dimiliki dan diberlakukan oleh PT. X masih sangat banyak celah bagi kurir ataupun karyawan milik PT. X yang lain untuk berbuat curang, serta masih belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada terkait dengan pemberian ganti rugi yang merupakan hak pengguna jasa yang mengalami kerugian. Pengguna jasa yang mengalami kerugian dalam melakukan upaya penyelesaian sengketa terkait kerugian yang dialaminya dapat menempuh jalur non litigasi maupun jalur litigasi. Upaya penyelesaian jalur non litigasi dapat dilakukan oleh pengguna jasa PT. X yang mengalami kerugian dengan melakukan laporan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK dapat memberikan hukuman atau sanksi administratif, yang mana jika sesuai dengan pasal 60 ayat 2 UUPK maka PT. X selaku pelaku

usaha atau penyedia jasa diharuskan membayarkan kompensasi ganti rugi kepada konsumen atau pengguna jasa yang telah dirugikan hingga sebesar dua ratus juta rupiah. Upaya penyelesaian secara litigasi dapat diajukan oleh PT. X dengan mengajukan gugatan secara resmi ke pengadilan yang berwenang jika upaya damai melalui upaya non litigasi gagal dicapai.

4.2 Saran

Melihat pada terjadinya praktik hilangnya barang atau paket kiriman milik pengguna jasa atau konsumen yang merupakan akibat dari tidak terlaksananya tanggung jawab yang seharusnya dilakukan oleh PT. X, serta masih belum sesuainya pemberian ganti rugi yang diberikan oleh PT. X kepada pengguna jasa atas kerugian yang dialami dengan aturan yang berlaku sehingga menyebabkan kerugian bagi pengguna jasa. Oleh karena itu, pengawasan terhadap pelaku usaha khususnya ekspedisi harus lebih diperketat agar tidak ada lagi pelaku usaha yang curang yang mana dengan seenaknya menghilangkan barang dan juga memberikan ganti rugi seenaknya juga yang tentu saja tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.

Konsumen atau pengguna jasa juga harus lebih mengetahui serta memahami lagi terkait hak dan kewajibannya. Hal tersebut tentu sangat penting, karena jika pengguna jasa merasa ada haknya yang dilanggar maka bisa menuntut untuk dipenuhi atas haknya tersebut. PT. X juga harus lebih meningkatkan pengawasan secara internal, karena bisa saja penyebab hilangnya barang tersebut yakni karena karyawan yang kurang teliti ataupun memang sengaja untuk mengambilnya.