

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penyusunan skripsi dari Bab Pendahuluan hingga Bab Pembahasan, maka pada Bab ini penulis mencoba menarik kesimpulan. Selain itu penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai bahan pertimbangan dalam penyelenggaraan jasa pengiriman barang.

A. Kesimpulan

1. Resi pengiriman PT. JNE belum secara optimal memenuhi hak atas informasi, dan hak atas keamanan, kenyamanan, keselamatan yang diatur dalam Undang-Undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 4 huruf a dan c. Informasi mengenai layanan pengiriman kurang jelas karena informasi yang didapat tidak memenuhi frase informasi yang baik sehingga menyebabkan ketidaknyamanan dalam menggunakan jasa pengiriman tersebut. Hak atas keamanan dan keselamatan barang yang dikirimkan terjadi kehilangan karena kurangnya pengawasan dari pihak JNE sewaktu proses pengiriman barang, hal ini PT. JNE belum optimal dalam melindungi hak konsumen tersebut.
2. Penerapan Pasal 18 ayat 1 UUPK kurang optimal karena di dalam resi pengiriman tidak menuliskan ganti rugi atas keterlambatan barang ke

tujuan, hanya janji secara lisan yang kurang atas kepastian hukumnya. Sedangkan pada kasus-kasus secara umum banyak mengalami keterlambatan sampainya barang ke tujuan. Hal ini melanggar ketentuan UUPK karena menerapkan prinsip pembatasan tanggung jawab.

3. Fakta dalam praktek PT. JNE berdasarkan *vicarious liability* bertanggung jawab tetapi dalam pemenuhannya belum memperhatikan hak atas kenyamanan konsumen, karena konsumen sering berhadapan dengan proses yang lama dan rumit. Padahal dalam UUPK dikenal *professional liability* yang menggunakan tanggung jawab mutlak dimana beban untuk membuktikan kesalahan pada pihak pelaku usaha tidak perlu dilakukan oleh konsumen. Artinya, pihak pengelola harus langsung bertanggung jawab atas kerugian pengguna jasa JNE tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang penulis uraikan diatas, maka penulis mengajukan beberapa saran :

1. Masyarakat perlu diberikan sosialisasi terhadap penyelenggaraan jasa pengiriman barang, untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa pengiriman barang.
2. PT. JNE seharusnya memperhatikan klaim konsumen atas kesalahan yang sama untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. Dalam peningkatan hak atas kenyamanan, PT. JNE harus memperhatikan sistem ganti rugi yang lebih efisien dan efektif agar dapat menjangkau kompensasi seluruh kerugian yang dialami konsumen.
4. PT. JNE seharusnya memperhatikan kegiatan informasi layanan pengiriman yang kurang jelas, agar informasi yang diterima konsumen optimal seperti pencantuman informasi tulisan yang disertakan dalam layanan pengiriman barang.
5. PT. JNE harus segera menambahkan klausul dalam mencantumkan klausula baku pada resi pengiriman yang seolah-olah menyatakan pembatasan tanggung jawab agar sesuai dengan ketentuan UUPK
6. Untuk menjadi perusahaan jasa terbaik, PT. JNE harus melakukan pengawasan langsung pada saat proses pengiriman barang agar mengurangi dampak kerusakan, kehilangan, dan keterlambatan barang ke tujuan.