

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor penghambat yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Surabaya Selatan meliputi Faktor Internal maupun Faktor Eksternal.
  - a. Faktor Internal adalah faktor manusia yang tidak hanya meliputi pihak karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) melainkan juga pada pihak konsumen yang mana pihak konsumen tidak memberitahukan secara lengkap dan sebenarnya mengenai wujud dan sifat barang pada blangko EMS.
  - b. Faktor Eksternal adalah faktor alam dan faktor gangguan keamanan dan ketertiban yang berada di luar kekuasaan manusia dan tidak dapat dicegah atau dihentikan oleh manusia. Jadi, apabila terjadi keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan yang diakibatkan karena faktor eksternal ini, maka pihak pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian.
2. Upaya dalam meminimalisir faktor internal sejauh ini sudah terealisasikan dengan cara melakukan identifikasi ulang terhadap barang konsumen yang dianggap mencurigakan dan adanya pengecekan ulang terhadap pencantuman kode pengiriman guna mencegah adanya

kesalahan pengiriman dan mengakibatkan keterlambatan bahkan hilangnya barang kiriman.

3. Apabila terjadi keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan pada barang milik konsumen menjadi tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Surabaya Selatan selaku pengangkut. Mengenai tanggung jawab pengangkut sudah diatur pada klausula-klausula di blangko EMS yang merupakan surat muatan udara. Pada besarnya ganti rugi pada barang yang tidak disuransikan apabila terjadi keterlambatan ialah separuh dari biaya pengiriman EMS yang bertalian. Pada kehilangan atau rusak seluruhnya:

- a. Untuk EMS berisi dokumen sebesar yang diminta pengirim dengan maksimum 30 SDR.
- b. Untuk EMS berisi barang seharga barang yang hilang atau rusak dengan maksimum 130 SDR.

Sedangkan kiriman yang isinya bernilai 100 US \$ dan lebih, dikenakan layanan harga tanggungan yang preminya 0,26% dengan minimal harga tanggungan Rp. 1.300,- dan diberikan ganti rugi bila hilang atau rusak seluruhnya sebelum diserahkan kepada penerima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Konsumen harus lebih kooperatif pada saat karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) dalam melakukan identifikasi mengenai isi barang tersebut, jika

karyawan tersebut mencurigai terhadap barang, maka konsumen harus membuka isi barang tersebut di hadapan karyawan.

2. PT. Pos Indonesia (Persero) harus lebih efektif dan teliti dalam mengidentifikasi barang-barang konsumen sebelum dilakukan pengiriman ke luar negeri, guna mencegah terjadinya keterlambatan, hilang atau kerusakan pada barang tersebut, melalui pemisahan mana barang yang mudah rusak dan mudah pecah.
3. Sebaiknya PT. Pos Indonesia (Persero) memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kehilangan atau kerusakan pada sebagian barang, dengan cara memenuhi tanggung jawab berupa pemberian ganti rugi, sebagai berikut:
  - a. Untuk EMS berisi dokumen sebesar yang diminta pengirim dengan maksimum 15 SDR.
  - b. Untuk EMS berisi barang sebesar yang diminta pengirim dengan maksimum 60 SDR.
4. Sebaiknya PT. Pos Indonesia (Persero) melakukan training atau seminar bagi seluruh karyawannya guna meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen sehingga sesuai dengan penerapan standar kerja dan prosedur kehati-hatian dalam pengiriman barang yang menyangkut negara Indonesia dengan negara lain.