

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari beberapa hal maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Perlindungan Konsumen ternyata hal yang sangat penting dan pengetahuan yang harus diberikan kepada masyarakat karena masyarakat sebagian besar adalah konsumen yang menggunakan barang atau jasa dapat membantu perekonomian di Indonesia tentang bidang usaha dan hal ini juga tidak lepas oleh pengguna jasa JNE. Adapun perlindungan yang diberikan oleh pihak JNE adalah dengan adanya surat bukti pembayaran sebagai sarana perlindungan yang diberikan oleh pihak JNE. Yang kemudian adalah pihak JNE memberikan kesempatan kepada para pengguna jasa JNE untuk mendengarkan keluhan dan pendapat pengguna jasa JNE terhadap jasa yang diselenggarakannya. Namun disamping itu masih terdapat hak konsumen yang terabaikan jadi perlindungan yang diberikan oleh pihak JNE kepada konsumen masih belum maksimal.
2. Tanggung jawab yang diberikan pihak JNE terhadap kerugian yang dialami konsumennya adalah dengan penggantian ganti rugi walaupun penggantian ganti rugi tersebut sudah ditetapkan oleh peraturan yang sudah dibuat oleh Perusahaan JNE yaitu melalui Syarat Standar Pengiriman (SSP). Namun disamping itu dalam penggantian ganti rugi

yang diberikan pihak JNE tidak sesuai dengan Peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan menyebabkan konsumen mengalami kerugian, Dengan demikian tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak JNE tidak sepenuhnya sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berlaku.

B. SARAN

1. Perusahaan JNE sebagai pelaku usaha harus bersedia menerima keluhan konsumennya dan bersedia memberikan perlindungan kepada konsumennya apabila konsumen mengalami kerugian yang disebabkan oleh pihak JNE karena masyarakat pada umumnya sekarang sudah menggunakan Jasa Pengiriman JNE ini karena masyarakat percaya terhadap kualitas perusahaan JNE maka Pihak JNE harus memberikan pelayanan terbaik untuk konsumennya.

Pihak JNE harusnya memberikan informasi jika ada kendala dalam pengiriman barang agar konsumen tidak kebingungan atau tidak nyaman karena tidak ada konfirmasi dari pihak JNE atas hilangnya barang milik konsumen tersebut. Pihak JNE dalam memberikan tanggung jawab harusnya mereka melakukan tanggung jawab penuh terhadap semua kerugian yang dialami oleh konsumennya sesuai dengan peraturan yang sudah dibuat pemerintah didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.