

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berlandaskan hasil penelitian yang sudah dijabarkan sebelumnya, sehingga dapat ditarik kesimpulan:

1. Pelaksanaan proses pengiriman barang pada jasa ekspedisi SPX Express dapat dilakukan dengan melihat berbagai aspek yang mempengaruhi pelaksanaan proses pengiriman tersebut. Aspek pertama adalah keamanan, di mana pihak jasa ekspedisi dapat memeriksa apakah yang menjadi penyebab resiko atau gangguan pada barang konsumen yang rusak ataupun hilang. Aspek kedua adalah ketepatan waktu pengiriman, di mana jasa ekspedisi bisa melakukan evaluasi terkait waktu pengiriman apakah barang tepat waktu atau terlambat sampai ke pelanggan. Proses evaluasi ini bisa diwujudkan dengan mengkaji sebab-sebab yang menjadi pemicu keterlambatan pengiriman tersebut terjadi. Aspek ketiga adalah kepuasan pelanggan, yang dapat berupa penilaian dan tanggapan yang didapat setelah konsumen menggunakan jasa, jika ada keluhan pihak jasa ekspedisi dapat melakukan evaluasi untuk kedepannya. Untuk memenuhi ketiga aspek tersebut juga harus dilihat apakah penjual sudah mengemas barang dengan baik, sehingga dapat meminimalisir kerusakan dan kehilangan barang. Lalu jenis layanan yang dipakai oleh konsumen juga sangat berpengaruh kepada waktu pengiriman, karena setiap jenis layanan memiliki waktu estimasi yang berbeda-beda.
2. Pertanggungjawaban yang dapat dilakukan oleh perusahaan jasa ekspedisi (khususnya SPX Express) atas hilangnya barang konsumen adalah dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen. SPX Express membuat syarat dan ketentuan penggantian sebesar 10x ongkos kirim yang tertera di Shopee atau senilai harga barang maksimal Rp 1,000,000 (dilihat dari nominal terendah) dan penggantian secara penuh bagi penjual yang sudah mengaktifkan asuransi pengiriman dengan biaya

0,5% dari harga barang. Dalam implementasinya, penerapan aturan tersebut belum berjalan dengan baik, di mana pada kasus kedua, penjual telah mendaftarkan asuransi pada barang yang dijualnya, namun uang yang dikembalikan kepada penjual hanya sebesar 10x ongkos kirim saja.

B. Saran

Berlandaskan kesimpulan yang ada, penulis memberikan saran berupa:

1. Pihak ekspedisi bisa melakukan evaluasi secara berkala untuk menunjang kelancaran proses pengiriman barang ke tangan konsumen.
2. Pihak ekspedisi seharusnya bisa memenuhi tanggung jawabnya dalam hal memberikan ganti rugi yang sesuai dan perlu meningkatkan kehati-hatian dalam memproses pengiriman barang konsumen, supaya barang konsumen sampai dengan aman dan utuh.