



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tanggung jawab PT. Wahana Prestasi Logistik Purwokerto atas hilangnya barang / dokumen pihak konsumen adalah dengan memberi ganti kerugian sesuai dengan nilai yang tertera dalam tanda terima kiriman (TTK). Proses pengajuan klaim atau tuntutan terhadap barang yang hilang dapat di ajukan melalui kantor PT. Wahana Prestasi Logistik dimana awal pengirim mengirimkan barangnya. Tanggung jawab PT. Wahana Prestasi Logistik ini sudah sesuai

---

<sup>56</sup> *Itikad Baik Menurut Hukum*, Terdapat di laman <http://lbh-madani.blogspot.co.id/2013/02/itikad-baik-menurut-hukum.html>, diakses pada tanggal 1 Februari 2016.

dengan apa yang sudah ditentukan dalam Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### **B. Saran**

PT. Wahana Prestasi Logistik seyogyanya selalu mengutamakan pelayanan yang baik dan penuh tanggung jawab kepada pihak konsumen demi menjaga kualitas dan konsistensi perusahaan yang bersangkutan.

