

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

PT. Pahala Express sebagai pelaku usaha bidang General Trading (perdagangan umum) yang mana bertindak sebagai penyedia jasa pengiriman barang dan/atau dokumen yang juga berperan sebagai pengangkut, belum memberi perlindungan hukum terkait dengan hak konsumennya yang diatur dalam Pasal 4 huruf (h) sebagaimana ditentukan dalam Pasal 19 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 193 Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Angkutan Multimoda Pasal 14 ayat 1 dan 2 dikarenakan belum semua jenis layanan pengiriman barang di PT. Pahala memberikan ganti kerugian terhadap keterlambatan pengiriman barang. Berkaitan dengan kehilangan atas suatu barang, PT. Pahala Express sudah melakukan tanggung jawabnya dengan memberikan ganti kerugian kepada pengirim barang, akan tetapi belum memenuhi asas itikad baik karena melanggar Pasal 19 ayat (2) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menghendaki pengembalian barang yang sejenis atau barang uang yang nilainya setara dengan barang yang hilang.

## **B. Saran**

PT. Pahala Express sebagai pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban diharapkan melakukan dengan benar dan maksimal, untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ganti kerugian diharapkan pula jumlahnya disamping mengacu kepada perundang – undangan juga mendasarkan pada asas kepatutan dan itikad baik.

