

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pengiriman barang pada jasa ekspedisi darat yang diselenggarakan oleh Lion Parcel atas kerusakan, keterlambatan dan kehilangan paket merupakan upaya hukum perlindungan hukum preventif, yang mana perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum untuk mencegah terjadinya suatu sengketa yang terjadinya akibat dari kerugian dan pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh Lion Parcel. Perlindungan hukum konsumen diatur pada Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Ganti rugi yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan syarat dan ketentuan dari pihak Lion Parcel yang mana untuk paket yang mengalami keterlambatan pengiriman pihak Lion Parcel hanya memberikan permintaan maaf kepada konsumen dan bagi konsumen yang menggunakan aplikasi Lion Parcel akan mendapatkan ganti rugi berupa koin yang akan dikirimkan melalui aplikasi. Sedangkan untuk ganti rugi paket yang tidak diasuransikan sebesar 10x biaya pengiriman dan maksimal ganti rugi Rp. 2.000.000,- tanpa melihat harga dari barang yang ada di dalam paket tersebut. Sedangkan untuk paket yang diasuransikan penggantian sesuai dengan harga paket tersebut dengan maksimal Rp. 1.000.000.000 (untuk barang

elektronik sebesar Rp. 500.000.000). Untuk mengajukan klaim ganti rugi konsumen dapat mengajukan melalui website lionparcel.com.

2. Dalam penyelesaian apabila terjadi suatu sengketa dapat ditempuh dengan jalur litigasi dan non litigasi, yaitu penyelesaian sengketa lewat jalur pengadilan atau diluar pengadilan. Untuk saat ini upaya yang dilakukan oleh pihak Lion Parcel yaitu memilih untuk mencari solusi secara kekeluargaan dengan konsumen untuk mencari jalan keluar daripada penyelesaian jalur litigasi (pengadilan). Hingga saat ini tidak ada penyelesaian sengketa sampai jalur hukum

#### **B. Saran**

1. Bagi konsumen, lebih hati-hati dalam melindungi kepentingannya sendiri yaitu dalam perbuatan pengiriman barang. Kewaspadaan ini menjadi suatu pedoman ketika terjadi suatu sengketa. Serta konsumen lebih teliti dalam hal membaca dan mencari informasi mengenai apa saja syarat dan ketentuan pengiriman yang tertera pada jasa layanan pengiriman barang agar terhindar dari hal yang tidak diinginkan termasuk pada kerugian yang akan dialami oleh konsumen dan sebaiknya sebelum mengirimkan barang atau mengirimkan paket alangkah lebih baik bertanya terlebih dahulu kepada CS yang berada pada counter pengiriman terkait dengan syarat dan ketentuan pengiriman.
2. Bagi pelaku usaha lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan keamanan dalam pengiriman barang. Serta memberikan informasi yang jelas tentang alur dan prosedur pada pengiriman.