

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab *expedisi* Kicu Best akibat wanprestasi, apabila kerugian yang dialami konsumen akibat kesalahan pihak *expedisi* Kicu Best, *expedisi* Kicu Best mengganti kerugian tersebut sesuai perjanjian yang telah disepakati sebelumnya antara perusahaan *expedisi* Kicu Best dan konsumen.
2. Dalam tiga tahun terakhir (2021–2023), *expedisi* Kicu Best menghadapi kendala dalam proses klaim kerusakan dan salah pengiriman barang, terutama terkait kelengkapan bukti dari konsumen, seperti foto atau video kerusakan saat barang diterima, dan bukti resi untuk kasus salah pengiriman. Tanggung jawab ganti rugi diberikan sesuai Pasal 1366 KUH Perdata jika pelanggaran atau kelalaian disebabkan oleh pihak *expedisi*, dengan pengecualian *force majeure*
3. Bentuk penyelesaian kerusakan barang dan salah pengiriman barang oleh *expedisi* Kicu Best adalah sebagai berikut:
 - a) Bentuk penyelesaian kerusakan barang tergantung dalam kategori kerusakannya, yang mana terdiri atas 3 kategori, yaitu kategori ringan, sedang, dan berat.
 - b) Bentuk penyelesaian salah pengiriman barang adalah jika kesalahan dari pihak *expedisi* Kicu Best, *expedisi* Kicu Best akan mengganti

produk sesuai dengan permintaan konsumen. Jika kesalahan pada konsumen, maka konsumen diwajibkan membayar biaya pengiriman kembali untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan permintaan konsumen

B. Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pihak *expedisi* Kicu Best perlu memastikan keamanan produk agar produk tidak mengalami kerusakan dan kerugian
2. Kicu Best perlu melakukan evaluasi produk konsumen setelah pengiriman, mempertimbangkan pernyataan pelanggan, dan pengakuan tanggung jawab agen konter penjualan dalam membuka resi pengiriman, mengukur produk, dan menghitung tarif
3. Perlunya pemeriksaan berulang kali agar tidak terjadinya salah pengiriman barang

