

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen atas kehilangan barang dalam jasa pengiriman paket berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di PT Pos Indonesia (PERSERO) Kantor Cabang Ciamis, yaitu sebagai berikut :

1. Ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam praktik di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis, mekanisme pemberian ganti rugi telah diatur melalui prosedur klaim internal yang mengacu pada ketentuan UUPK, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, serta peraturan pelaksanaannya. Namun demikian, implementasi perlindungan tersebut belum sepenuhnya mencerminkan asas keadilan dan keseimbangan sebagaimana ditegaskan dalam teori perlindungan konsumen. Pembatasan nilai ganti rugi, persyaratan administratif yang cukup ketat, serta pembebanan pembuktian kepada konsumen menunjukkan bahwa secara praktis posisi tawar konsumen masih relatif lemah dibanding pelaku usaha.

Dengan demikian, perlindungan yang diberikan masih bersifat prosedural dan belum sepenuhnya substantif.

2. Kendala-kendala dalam perlindungan konsumen atas kehilangan barang meliputi aspek normatif, struktural, dan kultural. Secara normatif, terdapat pembatasan tanggung jawab pelaku usaha melalui ketentuan standar dalam perjanjian pengiriman. Secara struktural, mekanisme klaim yang administratif dan memerlukan pembuktian nilai barang seringkali menjadi hambatan bagi konsumen. Secara kultural, rendahnya kesadaran hukum konsumen menyebabkan tidak optimalnya pemanfaatan mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui jalur litigasi serta lemahnya putusan BPSK yang tidak memberikan kepastian dalam sengketa kehilangan barang. Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan norma hukum, tetapi juga oleh faktor penegakan hukum dan kesadaran hukum masyarakat. Dengan demikian, kendala yang terjadi bukan semata-mata persoalan regulasi, melainkan juga persoalan implementasi dan budaya hukum.
3. Upaya-upaya perlindungan yang dilakukan meliputi penyelesaian klaim secara internal oleh PT Pos Indonesia (Persero), penyelesaian sengketa melalui BPSK, serta melalui jalur litigasi di Pengadilan Negeri sesuai Pasal 45 UUPK. Keberadaan BPSK sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa memberikan akses penyelesaian yang lebih cepat, sederhana, dan berbiaya ringan dibanding litigasi. Meskipun demikian, efektivitas upaya

tersebut sangat bergantung pada aksesibilitas prosedur, transparansi informasi, serta keberanian konsumen untuk menuntut haknya. Dengan demikian, secara konseptual mekanisme perlindungan telah tersedia, namun secara empiris masih memerlukan penguatan agar dapat memberikan perlindungan hukum yang optimal dan berkeadilan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Ciamis perlu menyederhanakan prosedur klaim kehilangan barang, meningkatkan transparansi mengenai hak dan kewajiban konsumen, serta memperjelas mekanisme dan batasan ganti rugi agar tidak menimbulkan ketimpangan informasi. Selain itu, perlu penguatan sistem pengawasan internal dan manajemen risiko distribusi guna meminimalisir terjadinya kehilangan barang, sehingga perlindungan konsumen tidak hanya bersifat represif melalui pemberian kompensasi, tetapi juga preventif melalui pencegahan kerugian.
2. Bagi Pemerintah dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen perlu memperkuat pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi, meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas prosedur penyelesaian sengketa, dan memberikan ketegasan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui harmonisasi pengaturan finalitas

putusan dan mekanisme keberatan agar lebih konsisten, penguatan desain eksekusi dengan mempertimbangkan pemberian kewenangan eksekusi minimal kepada BPSK atau standardisasi syarat-syarat eksekusi di pengadilan, peningkatan kapasitas kelembagaan dan SDM melalui pelatihan berkelanjutan dan dukungan anggaran yang memadai, penguatan sinergi antara BPSK, Pengadilan Negeri melalui harmonisasi praktik dan komunikasi kelembagaan serta pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa daring (ODR) untuk menjangkau konsumen di era digital. Dengan penguatan yang terstruktur, BPSK dapat benar-benar mewujudkan cita-citanya sebagai lembaga non-litigasi yang efektif, adil, dan mudah diakses bagi seluruh konsumen Indonesia, sekaligus menjamin kepastian hukum dan pemenuhan keadilan substantif dalam perlindungan konsumen.

3. Bagi Konsumen diharapkan lebih proaktif memahami dan menegakkan hak-haknya dengan menempuh seluruh jalur penyelesaian sengketa yang tersedia apabila mengalami kerugian, yaitu melalui mekanisme klaim internal pelaku usaha, pengajuan sengketa ke BPSK, hingga gugatan ke Pengadilan Negeri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Sikap aktif dan berani dalam memperjuangkan hak tidak hanya memberikan perlindungan bagi diri sendiri, tetapi juga mendorong peningkatan akuntabilitas pelaku usaha serta efektivitas sistem perlindungan konsumen secara keseluruhan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya disarankan untuk memperluas objek kajian pada beberapa kantor cabang atau melakukan studi komparatif dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya, serta mengkaji efektivitas putusan BPSK dan pengadilan dalam praktik, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi dan keberhasilan perlindungan konsumen dalam sektor jasa pengiriman paket.