

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hasil penelitian dan analisis yang telah diuraikan pada BAB IV (empat), maka dapat ditarik suatu kesimpulan yaitu:

Tanggung jawab Aditama Surya Express sebagai perusahaan pengiriman barang berkaitan dengan service level agreement dalam pengiriman barang apabila terjadi wanprestasi karena hilangnya atau kerusakan barang yang disebabkan kelalaian pihak Aditama Surya Express, maka pihak Aditama Surya Express bertanggung jawab untuk mengganti kerugian kepada pemilik barang berupa penggantian maksimum 5 (lima) kali lipat biaya pengiriman barang. Namun bila barang yang akan dikirim ini masuk kedalam kategori yang bernilai tinggi, penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera / dicantumkan (nota) dalam polis asuransi atau penggantian kerugian dibayar dengan barang yang sama atas persetujuan kedua belah pihak, premi asuransi ini dibayar sendiri dan terpisah dari perjanjian pengiriman barang oleh pengirim barang (pengguna layanan).

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan sebagaimana disebut diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

Sudah seharusnya semua perusahaan yang melibatkan pengguna layanan menggunakan service level agreement. Hal ini bertujuan agar pengguna layanan merasa terjamin akan hal-hal yang tidak diinginkan.

Service level agreement dalam pengiriman barang sudah seharusnya bukan hanya memuat mengenai tanggung jawab dalam hal kerusakan maupun kehilangan barang, tetapi juga harus mengenai estimasi waktu, hal ini sangat penting karena perusahaan yang menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barang kepada kliennya dibebani mengenai waktu, hal tersebut dikarenakan seperti mata rantai. Artinya kerugian bukan hanya dialami oleh perusahaan yang menggunakan jasa pengiriman barangnya saja, tetapi pengaruh terhadap klien tingkat I, klien tingkat II, dan seterusnya. Oleh karena itu estimasi waktu sangat diperlukan, agar klien merasa terpuaskan karena adanya jaminan dari layanan yang telah diberikan dalam pengiriman barang.