

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Bentuk pelaksanaan tanggung jawab PO. Ratu Intan Permata memiliki tanggung jawab apabila terjadi hal yang merugikan selama proses pengangkutan, akan tetapi pada kenyataannya belum sepenuhnya diberikan, seperti yang disampaikan pihak pengangkut untuk kerugian berupa keterlambatan, kenyamanan, kehilangan dan kerusakan barang merupakan tanggung jawab PO. Ratu Intan Permata kecuali pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa kelalaian tersebut bukan dilakukan oleh pihaknya.
2. Kendala pelaksanaan dari tanggung jawab PO. Ratu Intan Permata terhadap pengguna jasa dikarenakan oleh komunikasi yang dibangun oleh perusahaan dengan penumpang dan aturan yang lebih mengutamakan kepada pembuktian yang secara tertulis dalam melakukan tanggung jawab ganti kerugian terhadap konsumen.

B. Saran

1. Dalam menjalankan tanggung jawab PO. Ratu Intan hendaknya selalu mengontrol pelayanan seperti aturan terkait pengecekan kesehatan sopir setiap keberangkatan, ketepatan waktu sopir dan keramahan para pegawainya agar menciptakan kenyamanan bagi penumpang dalam penggunaan jasa

pelayanan travel dan sebaiknya dinas perhubungan lebih memantau dan melakukan sidak langsung ke tempat perusahaan mengenai kendaraan operasional yang digunakan oleh perusahaan angkutan.

2. Untuk tidak terjadinya kendala dalam melakukan tanggung jawab PO. Ratu Intan Permata seharusnya membenahkan lagi aturan-aturan terkait proses pengangkutan yang dilakukan dan membangun komunikasi yang baik dengan penumpang dalam hal menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi seperti kerusakan barang, meninggalkan penumpang, lebih mementingkan nilai kemanusiaan daripada aturan yang tidak memberikan jaminan untuk penumpang dalam kerugian yang diderita oleh penumpang

