

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pertanggungjawaban PT. Zoe Trans Logistik atas kerusakan akibat kelalaian dalam proses pengangkutan barang adalah dengan menyerahkan biaya ganti kerugian berupa uang kepada konsumen dengan besaran yang sudah di sepakati. Namun permasalahan ganti kerugian belum terlaksana dengan baik karena tidak semua kerusakan yang terjadi di bayar sesuai dengan yang telah di janjikan, hal ini menyebabkan kerugian bagi konsumen.
2. Kondisi PT. Zoe Trans Logistik menghadapi tantangan signifikan dalam operasional pengangkutan barang dengan berbagai faktor risiko yang saling berkaitan. Kendala utama meliputi aspek teknis, aspek operasional, aspek eksternal (kondisi jalan buruk, cuaca ekstrem), dan aspek keamanan. Kompleksitas permasalahan ini mencerminkan karakteristik industri logistik Indonesia yang masih menghadapi berbagai kendala struktural dan operasional.

B. Saran

1. Guna meningkatkan pelayanan PT. Zoe Trans Logistik terus memperbaiki tata kelola perusahaan dan prosedur namun masih ditemui permasalahan terkait pengiriman barang, oleh sebab itu untuk meminimalisir permasalahan pengiriman barang di PT. Zoe Trans Logistik diperlukan pengembangan SOP penanganan klaim seperti

menetapkan timeline yang jelas untuk setiap tahap penyelesaian klaim, menentukan kriteria objektif untuk penilaian tanggung jawab serta menyusun mekanisme eskalasi untuk kasus-kasus kompleks.

2. Dalam menghadapi faktor penyebab kerusakan barang PT. Zoe Trans Logistik harus memperhatikan dan memahami betul tanggungjawabnya atas kerugian yang dialami konsumen akibat kesalahan atau kelalaian pengangkut. perlu adanya upaya seperti membuat panduan pengemasan yang spesifik untuk setiap jenis barang, program pelatihan menyeluruh untuk semua staff handling, jadwal perawatan rutin yang ketat untuk semua kendaraan serta kerjasama strategis dengan perusahaan asuransi untuk produk khusus.