

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis praktik permintaan ganti rugi oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD (*cash on delivery*), dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik permintaan ganti oleh kurir terhadap pembatalan transaksi COD (*cash on delivery*). Permintaan ganti rugi yang dilakukan kurir atas pembatalan paket yang dilakukan oleh konsumen, menjadi alasan kurir meminta uang ganti rugi. Kurir merasa dirugikan ketika konsumen menolak paket yang sudah diantarkan, ia merasa rugi waktu dan juga rugi tenaga. Tindakan kurir yang meminta uang ganti rugi juga melanggar peraturan yang ada di perusahaan tempat dia bekerja (Ninja Ekpres) yaitu larangan bagi kurir mengambil uang administrasi apapun diluar harga barang pembelian *customer*. Beberapa konsumen tidak merasa keberatan dengan penetapan ganti rugi yang dilakukan oleh kurir, namun juga ada sebagian lainnya merasa dirugikan dan kurir dianggap tidak profesional dalam bekerja.
2. Praktik permintaan ganti rugi terhadap pembatalan transaksi COD (*cash on delivery*) ketika dilihat dari eika sendiri tindakan kurir mencerminkan sikap buruk. dalam hal ini tindakan kurir yang meminta

uang ganti rugi tidak sesuai dengan atau tidak memenuhi dari kebutuhan etika, antara lain: bersikap jujur (*shidiq*), berperilaku baik, menggunakan bahasa yang baik, dan bersikap dewasa. Jika dianalisis dengan menggunakan teori Etika Bisnis Islam menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan kurir yaitu meminta uang ganti rugi tanpa adanya persetujuan terlebih dahulu melanggar prinsip keadilan (keseimbangan) karena dalam hal ini konsumen merasa dirugikan. Perbuatan kurir juga tidak mencerminkan asas kehendak bebas, karena kurir meminta ganti rugi dengan kata-kata yang emosional dan cenderung kasar. Selain itu, tindakan kurir belum sepenuhnya mencerminkan prinsip tanggung jawab, meskipun meminta ganti rugi itu ia lakukan karena konsumen menolak paket, namun cara kurir memintanya kurang sopan. Perbuatan kurir telah memenuhi prinsip keadilan, namun belum sepenuhnya mencerminkan asas kebajikan (kebenaran) karena tindakan yang dilakukan kurir telah melanggar SOP perusahaan dan bisa dibilang pungutan liar.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian penulis, sekiranya dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk kurir agar lebih baik lagi dalam hal kenyamanan konsumen, karena tindakan permintaan ganti rugi yang dilakukan membuat konsumen

merasa tidak nyaman serta merasa dirugikan. Kurir diharapkan kedepannya bisa bekerja lebih professional lagi dan lebih mematuhi SOP perusahaan tempat bekerja.

2. Untuk konsumen lebih bijak lagi dalam melakukan belanja online agar tidak ada pihak yang dirugikan.
3. Untuk perusahaan kedepannya agar melakukan perbaikan dan penegasan kebijakan kepada kurir. Agar tidak ada lagi kurir yang melakukan permintaan ganti rugi karena pembatalan paket.

