

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin cepat terutama dalam kegiatan berbelanja yang membuat kegiatan belanja mulai bergeser dari awalnya pembeli dan penjual harus bertemu langsung, berubah menjadi secara online. Dengan demikian kegiatan belanja online di Indonesia semakin meningkat. Hal ini juga yang mengakibatkan meningkatnya pengguna jasa pengiriman barang. Pelayanan jasa dalam era millenium ini mengharuskan setiap manusia untuk memilih jasa yang ingin dipakai sesuai dengan kemampuannya. Banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa-jasa yang sama dengan kelebihan masing-masing, mengakibatkan terjadinya persaingan yang sangat ketat antar perusahaan yang satu dengan perusahaan lain. Keberhasilan perusahaan jasa pengiriman barang sangat ditentukan oleh tingkat pelayanan dan ketepatan waktu yang dijadwalkan perusahaan, disamping itu faktor lain yang turut mempengaruhi adalah tarif yang ditetapkan perusahaan dan tingkat persaingan dipasar.

Apabila hal ini tidak dicermati pihak perusahaan maka para konsumen akan menjauh dan berpaling pada perusahaan lain yang sejenis. Keberhasilan perusahaan jasa pengiriman barang sangat ditentukan oleh tingkat pelayanan dan ketepatan waktu yang dijadwalkan perusahaan, disamping itu faktor lain yang turut mempengaruhi adalah tarif yang ditetapkan perusahaan dan tingkat persaingan dipasar.

Jika hal ini tidak dicermati pihak perusahaan maka para konsumen akan menjauh dan berpaling pada perusahaan lain yang sejenis dan akhirnya hal ini akan menghambat kemajuan usaha perusahaan, karena sumber pendapatan

utama dari perusahaan jasa ini adalah berupa imbalan jasa yang diberikan oleh para konsumen. Banyaknya jumlah transaksi belanja online berbanding lurus dengan meningkatnya perjanjian yang dilakukan masyarakat dengan penyedia jasa tersebut. Dengan hal tersebut, maka dikhawatirkan akan banyaknya terjadi kasus kesalahan atau kekhilafan yang dilakukan jasa pengiriman barang dalam proses pengiriman barang.

Kamus Hukum menjelaskan bahwa perjanjian adalah "persetujuan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, tertulis maupun lisan, masing-masing sepakat untuk mentaati isi persetujuan yang telah dibuat bersama." Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih."¹

Adanya klausul perjanjian yang tercantum dalam tanda bukti pengiriman barang, merupakan bentuk perjanjian antara penyedia jasa pengiriman barang dengan pengguna jasa pengiriman barang. Maka dapat dikatakan pengguna jasa pengiriman barang setuju dengan klausul yang tertera. Ketika proses pengiriman barang sudah dijalankan, terkadang terdapat hal yang merugikan konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Banyak kasus yang terjadi seperti; tidak sampainya barang ke alamat yang dituju, waktu yang lama dalam proses pengiriman barang diluar estimasi yang diberikan jasa pengiriman barang hingga rusak dan hilangnya barang dalam proses pengiriman. Ketika berbicara perkembangan mengenai penyedia jasa pengiriman barang di Kota Tabanan yang sudah semakin banyak, Salah satu Contohnya PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

¹ Sudarsono, 2007, **Kamus Hukum**, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 363.

(JNE) Cabang Tabanan dimana masyarakat kota Tabanan banyak menggunakan jasanya dalam melakukan pengiriman barang,

Dalam menggunakan pelayanan jasa pengiriman barang, masyarakat pada dasarnya sepakat terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang seperti biaya transaksi yang di bayarkan pengguna jasa biasa disebut ongkos kirim yang tergantung pada berat barang, besar atau kecilnya barang dan alamat yang dituju. Jika seseorang pengguna jasa sudah membayar biaya atas pengiriman barangnya dan sudah menerima resi pengiriman atau slip bukti pengiriman barang, maka dengan ini terjadi perikatan antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang dalam bentuk perjanjian pengiriman barang.

Konsumen adalah orang yang membutuhkan barang/jasa sesuai keperluan dalam hidup bermasyarakat, bisa untuk dirinya sendiri, orang lain, dan makhluk hidup lainnya. Dengan demikian, konsumen bisa individu perindividu atau sekelompok masyarakat yang menganut hukum maupun makhluk hidup lain yang memerlukan barang dan/jasa untuk di konsumsi oleh yang bersangkutan\konsumen, atau dengan kata lain barang\jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.² Dalam menggunakan pelayanan jasa pengiriman barang, masyarakat pada dasarnya sepakat terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang seperti biaya transaksi yang di bayarkan pengguna jasa biasa disebut ongkos kirim yang tergantung pada berat barang, besar atau kecilnya barang dan alamat yang dituju.

² Asyhadie, 2012 , **Hukum Bisnis**, Rajawali Pers, Tangerang, hlm. 159.

Adapun dalam pasal 1313 Kitab Undang- Undang Hukum Perdata dijelaskan yang dimaksud perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Penyedia jasa pengiriman barang tersebut biasanya berbentuk perusahaan yang dibangun oleh badan usaha,dan bergerak dalam bidang perdagangan jasa di Indonesia yang contohnya PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Tabanan yang sudah berpengalaman dalam hal pendistribusian barang ketika berbicara mengenai penyedia jasa pengiriman barang, salah satu di Kota Tabanan , sudah banyak sekali tempat penyedia jasa pengiriman barang yang dapat diakses dengan mudah. Banyak dari masyarakat di Kota Tabanan yang melakukan pengiriman barang dengan memanfaatkan jasa pengiriman barang, merupakan tanda bahwa bisnis jasa pengiriman di kota ini dapat tumbuh subur.

Dengan memanfaatkan pelayanan dari jasa pengiriman barang yang ada, masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut, pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut. Biaya jasa atau biasa disebut dengan ongkos kirim, pada dasarnya merupakan biaya transaksi yang harus dibayarkan untuk menggunakan jasa pengiriman barang tersebut, yang biasanya bergantung pada beratnya barang, jenis barang, dan alamat yang dituju.

Jika seseorang sudah menandatangani resi atau slip bukti pengiriman barang, dan uang atas biaya pengiriman sudah dibayarkan, maka dengan ini sudah timbul perikatan antar kedua belah pihak bahwa perjanjian telah dilakukan. Bentuk dari pada perjanjian antara pelanggan (pengguna jaspengiriman) dengan pelaku

usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk "Perjanjian pengiriman barang".

Pada perjanjian pengiriman barang, pihak pelaku usaha dalam hal ini membuat syarat-syarat yang telah ditentukan. Bahwa syarat sahnya suatu perjanjian tertuang pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menentukan sahnya perjanjian yaitu sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Dalam hal telah terwujudnya sebuah perjanjian, maka pelaku usaha akan memberikan formulir yang akan diberikan kepada pelanggannya, serta biaya yang telah ditentukan oleh pelaku usaha sehingga pelanggan akan mendapatkan tanda terima yang sah sebagai salah satu bukti perjanjian tersebut dilakukan.

Kewajiban pelaku usaha dalam hal memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang yang dikirim, merupakan hak dari konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Adapun ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha, merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen".³ Pada dasarnya jenis perjanjian yang telah digambarkan diatas merupakan jenis perjanjian yang pembuatannya dilakukan oleh satu pihak, dan pihak lainnya mengikatkan diri pada perjanjian tersebut. Dalam hal ini apabila pengguna jasa pengiriman barang tidak cocok dengan jenis perjanjian yang dibuat oleh salah satu penyedia jasa, maka dirinya dapat menggunakan jasa pengiriman barang lainnya. Walaupun perjanjian dibuat oleh salah satu pihak, namun pada

³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, **Hukum Perlindungan Konsumen**, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 54-55.

saat pengguna jasa pengiriman telah memahami isi perjanjian dan tidak menolaknya, ia juga telah ikut membuat sebuah perjanjian. Menurut Abdulkadir Muhammad "Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang mewajibkan kedua belah pihak berprestasi secara timbal balik".⁴

Pengguna jasa pengiriman barang mempunyai hak-hak yang harus didapatkan, yaitu diantaranya mengenai terjaminnya barang yang diberikan oleh konsumen ke pelaku usaha. Kemudian tanggung jawab daripelaku usaha diantaranya yaitu, menjamin barang dari konsumen dikirimkan sesuai dengan tujuannya dan tepat waktu. Apabila pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang tidak memenuhi prestasinya, maka dapat dikatakan pihak pelaku usaha melakukan wanprestasi. KUHPerdato mengatur hubungan hukum yang seimbang anantara para pihak, sehingga apabila salah satu pihak ingkar janji (wanprestasi), pihak lain dapat serta merta menuntut pemenuhan kewajiban dari pihak yang ingkar janji. Menurut J. Satrio "Wanprestasi adalah suatu peristiwa atau keadaan, dimana debitur tidak telah memenuhi kewajiban prestasi perikatannya dengan baik, dan debitur punya unsur salah atasnya".⁵

Dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut." Jadi setiap orang atau pihak yang dirugikan oleh

⁴ Abdulkadir Muhammad, 2000, **Hukum Perdata Indonesia** , PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 22.

⁵ J.Satrio, 2012, **Wanprestasi Menurut KUHPerdato, Doktrin dan Yurisprudensi**, PT Citra Aditya Bakti, Jakarta, hlm. 3.

peristiwa/kelalaian, kurang hati-hati, berhak mendapatkan ataupun menuntut hak ganti rugi. Kewajiban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang yang telah melakukan wanprestasi, dalam hal ini juga telah melanggar Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, yang bunyinya "Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau rusaknya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim.

Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu". Pertanggungjawaban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang terhadap konsumennya, juga tertuang pada Pasal 477 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, yang berbunyi "Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan, bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya". Berikut saya lampirkan tabel kasus kerugian yang terjadi pada JNE di kota Tabanan

| No | Tahun | Jumlah Kasus yang Terjadi |
|----|-------|---------------------------|
| 1 | 2020 | 15 |
| 2 | 2021 | 12 |
| 3 | 2022 | 8 |

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang dan permasalahan tersebut diatas maka penulis mendapatkan dua macam rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian jasa pengiriman barang jalur nugraha ekakurir (JNE) cabang tabanan ?
2. Apa sajakah faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kerugian terhadap konsumen dalam perjanjian jasa pengiriman barang jalur nugraha ekakurir (JNE) cabang tabanan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud menemukan jawaban dari permasalahan-permasalahan yang ada, berkaitan dengan kegiatan jasa pengiriman barang pada jalur JNE di Kota Tabanan. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penulisan skripsi antara lain :

1. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa
2. Untuk Perkembangan Ilmu Pengetahuan Umum
3. Sebagai syarat menyelesaikan jenjang Pendidikan Srata 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian jasa pengiriman barang jalur nugraha ekakurir (JNE) Cabang Tabanan
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kerugian terhadap konsumen dalam perjanjian jasa pengiriman barang jalur nugraha ekakurir (JNE) Cabang Tabanan

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Dengan demikian metode penelitian ini adalah alat untuk mengambil kesimpulan, menjelaskan dan menganalisa masalah yang sekaligus merupakan alat untuk memecahkan masalah tersebut atau dengan kata lain merupakan formalitas atau perwujudandan metode berpikir. Metode berarti " suatu cara untuk menghasilkan fakta-fakta dan teori-teori yang tersusun baik untuk mencapai sesuatu hasil". Berdasarkan hal tersebut penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut,

1.4.1 Jenis Penelitian

Menentukan jenis penelitian menjadi salah satu elemen yang penting dalam melakukan penelitian, karena akan berdampak pada hasil penelitian yang didapat. Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian empiris. Penelitian empiris adalah Penelitian hukum empiris atau penelitian sosiologis yaitu penelitian hukum yang menggunakan data

primer. Menurut pendekatan empiris pengetahuan didasarkan atas fakta – fakta yang diperoleh dari hasil penelitian dan observasi.⁶ Sehingga penelitian empiris sangat tepat untuk mencari suatu informasi dengan pengamatan dan juga melakukan sebuah wawancara terhadap semua yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan yuridis empiris dimana pendekatan ini digunakan untuk mengeksplorasi fenomena yang terjadi dilapangan, kemudian ditinjau kembali dari aspek per-Undang-Undangan.⁷ Berlandaskan hal tersebut penelitian mengidentifikasi sisi hukum yang ada didalam masyarakat dengan harapan dapat mengetahui beberapa fakta yang terjadi. Dengan ini mencoba melakukan eksplorasi dengan cara menelaah undang-undang yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, dan Undang-Undang perlindungan konsumen. Untuk mempelajari lebih dalam mengenai perlindungan hukum bagi konsumen jasa pengiriman barang yang selanjutnya dikaitkan dari sisi hukum perjanjian.

1.4.2 Jenis Pendekatan

Penelitian empiris adalah "suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok yang terkait dengan masalah sosial yang dapat digunakan untuk menginterpretasi,

⁶ Ronny Hanitijo Soemitro, 2009, **Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri**, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 10.

⁷ Peter Mahmud Marzuki, 2013, **Penelitian Hukum (Edisi Revisi)**, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 130.

mengeksplorasi, atau memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek tertentu dari keyakinan, sikap, atau perilaku manusia. Pendekatan empiris adalah suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan kondisi yang dilihat di lapangan secara apa adanya. Pendekatan empiris juga akan memberikan kerangka pembuktian atau pengujian untuk memastikan suatu kebenaran.⁸

Penelitian ini fokus pada persepsi dan pengalaman peserta, juga cara mereka memahami kehidupan. Sedangkan analisis data dibangun secara induktif dari tema khusus ke tema umum, lalu peneliti membuat interpretasi tentang makna data. Peneliti lebih memperhatikan pendapat secara individu dan dituntut untuk mampu menerjemahkan kompleksitas situasi.

1.4.3 Sumber Data

Sumber penelitian yang dimaksud oleh peneliti adalah sumber dari mana data tersebut didapatkan dalam peneliti menggunakan beberapa sumber data seperti :

a. Data Primer

Data primer merupakan bahan sumber data yang bersumber dari penelitian di lapangan atau bisa dikatakan bersumber langsung dari responden atau informan pertama.⁹ Data primer adalah data yang diperoleh dari objek yang

⁸ Suharsimi Arikunto, 2006, **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Rineka Cipta, Jakarta , hlm. 142.

⁹ Soejono Soekamto, 2021, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI-Press, hlm.51.

diteliti oleh orang atau organisasi yang sedang melakukan penelitian. Adapun contoh dari data primer seperti data hasil wawancara langsung, hasil survei, dan kuesioner terhadap responden.¹⁰

Penulis dalam melakukan penelitian ini, data primer diperoleh dari penelitian lapangan/observasi yang dilakukan penulis , dan juga diperoleh dengan melakukan wawancara kepada subyek penelitian yang terkait yaitu PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Tabanan

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian.¹¹

c. Data Tersier

Data Tersier yaitu berupa bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk ataupun penjelasan, seperti kamus hukum, internet, dan sebagainya.

¹⁰ <https://www.merdeka.com/jateng/data-primer-adalah-jenis-data-utama-berikut-penjelasan-lengkap-nya-klm.html>, diakses tanggal 31 januari 2023, pukul 13.00 WITA.

¹¹ Soejono Soekamto, 2007, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI Press, Jakarta, hlm.12.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono Teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data.¹² Dalam penelitian hukum empiris, teknik pengumpulan data terdapat 2 (dua) teknik yang dapat digunakan, baik gunakan secara sendiri-sendiri maupun digunakan secara bersama-sama sekaligus. Kedua teknik tersebut adalah wawancara dan angket atau kuisisioner.

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.¹³

b. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan pengumpulan data dengan cara menggunakan dan mempelajari dokumentasi atau dokumen yang berupa arsip-arsip catatan, maupun tabel, tempat yang dijadikan penelitian, dimana dengan dokumen yang ada akan memberikan gambaran yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti dan didukung dengan dokumentasi atau foto-foto kegiatan penelitian.

¹² Sugiyono, 2016, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**, PT Alfabet, Bandung, hlm. 115.

¹³ Abdurrahman Fatoni, 2011, **Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi**, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 104.

c. Wawancara

Wawancara adalah melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber untuk mendapat informasi. Wawancara merupakan salah satu teknik yang sering dan paling lazim digunakan dalam penelitian hukum empiris. Karena tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya diperoleh dengan dalam bertanya secara langsung oleh responden atau narasumber. Responden yang diwawancarai, meliputi: Staff JNE Cabang Tabanan.

1.4.5 Teknik Analisa Data

Dalam analisa peneliti menggunakan penelitian kualitatif yang bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai teori penjelas. Metode penelitian kualitatif dilakukan dengan metode wawancara dan observasi. Peneliti akan menganalisis data yang di dapatkan dilapangan secara detail. Hasil dari penelitian kualitatif dapat dijadikan suatu teori atau konsep baru

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika ini merupakan gambaran dari penelitian agar memudahkan dalam mempelajari seluruh isinya. Penelitian ini dibahas dan diuraikan menjadi 5 (lima) bab, adapun bab-bab yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I ini diuraikan gambaran umum mengenai pokok permasalahan yang ingin diteliti sehingga menemukan apa saja permasalahan konkret dan hubungan permasalahan satu dengan yang lainnya. Pada bab ini secara umum menyajikan latar belakang

masalah, rumusan masalah, ruang lingkup masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II KAJIAN TEORITIS

Pada Bab ini menguraikan tentang teori-teori dan pengertian-pengertian, Asas-asas dari permasalahan rumusan masalah diatas seperti teori perlindungan hukum, teori tanggung jawab, dan pengertian tentang perjanjian, asas-asas perjanjian, pengertian konsumen, pengertian jasa pengiriman barang dan profile tentang Pt Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir.

BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM PERJANJIAN JASA PENGIRIMAN BARANG JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG TABANAN

Pada Bab III ini akan membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian jasa pengiriman barang Jalur Nugraha Ekakurir dan Dasar hukum perlindungan berdasarkan UUPK.

BAB IV FAKTOR-FAKTOR YANG MENYEBABKAN TERJADINYA KERUGIAN TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JASA PENGIRIMAN BARANG JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG TABANAN

Pada Bab IV ini akan membahas mengenai faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kerugian terhadap konsumen dalam perjanjian jasa pengiriman barang Jalur Nugraha Ekakurir dan Upaya penyelesaian ganti rugi terhadap konsumen.

BAB V PENUTUP

Pada Bab V yang menjadi bab akhir dalam penyusunan penulisan ini, yang akan merangkum secara rinci dan singkat mengenai pembahasan yang dibahas pada bab sebelumnya dengan memberikan saran dan kesimpulan terkait pembahasan permasalahan rumusan masalah 1 dan rumusan masalah 2.