BAB I

PENDAHULUAN

1.1Latar Belakang

Di Indonesia telah tumbuh dan berkembang banyak industri barang dan jasa yang baik dalam skala besar maupul kecil. Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian modern, serta kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi sangat memberikan dampak yang luar biasa dikarenakan dapat memudahkan pekerjaan manusia di jaman yang serba praktis ini. Kemajuan di berbagai bidang kehidupan tidak terlepas dari perkembangan kebutuhan manusia yang semakin beragam, mulai dari kebutuhan primer sampai dengan kebutuhan sekunder. Adapun yang termasuk kebutuhan sekunder salah satunya adalah pelayanan umum (*public service*).

Pelayanan umum (*public service*) memang sarat dengan berbagai masalah. Dilihat dari jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit dan nonprofit. Sedemikian luas jangkauannya menyebabkan sulitnya mendeskripsikan persepsi masyarakat mengenai pelayanan umum. Adanya perbedaan persepsi memang wajar adanya, namun bukan berarti tidak dapat dipertemukan. Persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seseorang terhadap suatu hal.[1]

Perlindungan terhadap harkat dan martabat yang dimiliki oleh subyek hukum menjadi hal yang penting guna memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan produsen dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut. Secara umum, hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen

[1] Andi Riyanto, 2015, **Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman**, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, hlm.15.

UNMAS DENPASAR

merupakan hubungan yang terus berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi dikarenakan keduanya memiliki peran penting yang saling membutuhkan satu sama lain. Hal yang tidak kalah penting bagi pelaku usaha dalam menjalin komunikasi pada konsumen, selain mempromosikan produk, yaitu mendidik masyarakat. Hal ini dikarenakan rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat. Maka dari itu kegiatan menjalin komunikasi pada konsumen, pelaku usaha wajib menginfomasikan hal yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi yang sebenarnya.[2]

Perlindungan konsumen merupakan sesuatu yang memuat kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan bersifat melindungi kepentingan konsumen.[3] Mengimplementasikan perlindungan konsumen berarti mewujudkan hubungan multidimensi yang saling berkaitan dan saling bergantung antara konsumen, pengusaha dan pemerintah. Oleh karena itu, pentingnya peraturan perundang-undangan untuk melindungi konsumen Indonesia tidak dapat dihindari sejalan dengan tujuan pembangunan nasional, yaitu pembangunan masyarakat Indonesia secara keseluruhan.

UNMAS DENPASAR

Perlindungan Konsumen merupakan sesuatu yang baru dalam dunia hukum Indonesia, meskipun telah lama terdapat "dengungan" seputar Undang-undang Perlindungan Konsumen yang komprehensif. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah menempatkan konsumen pada posisi paling bawah

[2] Desy Ary Setyawati, Dahlan dan M.Nur Rasyid, 2017, **Indonesia Telah Tumbuh Dan Berkembang Banyak Industri Barang**, Jurnal Syiah Kuala Law , Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, Volume 1, Nomor 3, hlm.43.

[3] Rizka Syafriana, 2016, **Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elekstronik**, De Lega Lata Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Volume 1, Nomor 2, hlm. 430.

dalam dunia bisnis. Minimnya pilihan yang didapatkan oleh konsumen telah menjadi "rahasia umum" di dunia industri Indonesia.[4]

Dalam membahas keperluan hukum untuk memberikan perlindungan konsumen Indonesia, hendaknya lebih dulu melihat situasi peraturan perundang-undangan di Indonesia, khususnya peraturan dan keputusan yang nantinya akan dipergunakan untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat. Sehingga, perlindungan hukum bagi konsumen Indonesia dan keberadaannya dapat diterima apabila diletakkan dalam kerangka sistem hukum nasional Indonesia.[5]

Ketidakmampuan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini sangat merugikan kepentingan masyarakat. Hal ini terjadi karena para pelaku usaha berlindung dibalik *Standard Contract* atau Perjanjian Baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), ataupun melalui informasi "semu" yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.[6] Didalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak dilakukan perjanjian secara tertulis. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dalam hukum kebiasaan hanya didasarkan pada dokumen-dokumen pengirim saja. Standar dokumen yang biasa ditulis meliputi nama, alamat lengkap dan nomor telepon pengirim dan penerima, berat barang yang

UNMAS DENPASAR

[4] R. Juli Moertiono, 2020, **Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian Multi Level Marketing Barang-Barang Makanan, Minuman Kesehatan Dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga Ditinjau Dari Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,** Jurnal Ilmiah Metadata, Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia, Volume 2 Nomor 2, hlm. 103.

[5] Vina Ledy Lumondo, 2017, **Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,** Jurnal Elektronik Bagian Hukum Pidana, Universitas Sam Ratulangi, Volume 5 Nomor 10, hlm.98.

[6] Herry F. Tuwaidan, 2018, **Pelanggaran Tindak Pidana Oleh Pelaku Usaha Terhadap Kewajiban Memberikan Informasi Yang Benar Tentang Barang Dikaitkan Dengan Perlindungan Konsumen**, Jurnal Bagian Hukum Dan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi, Volume 6 Nomor 8, hlm.55.

dikirimkan hingga biaya pengiriman. Dengan standar dokumen pengirim tersebut para pihak harus melakukan kewajibannya, sehingga apabila terjadi sengketa dikemudian hari maka yang diajukan sebagai bukti adalah dokumen pengirim tersebut.[7]

Pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai kewajiban pelaku usaha, yaitu:

a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Saat ini terdapat banyak perusahaan-perusahaan pengiriman barang baik milik pemerintah maupun milik swasta. Salah satu diantaranya adalah PT. Global Jet Express yang selanjutnya disebut PT. J&T. PT. J&T merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi yang mampu melayani pengiriman dalam kota, luar kota, sampai luar negeri dalam bentuk badan usaha yang diharapkan dapat menjawab tantangan dunia bisnis yang terus berkembang.[8]

UNMAS DENPASAR

[7] Rana Atha Thahirah, 2022, **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Atas Kerusakan Barang Yang Dikirim Melalui Jalur Darat Menurut Hukum Perdata,** Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, hlm.3.

[8] Hosea Irlano Mamuaya dan Aminah Suradi, 2015, **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE Di Semarang**, Diponegoro Law Journal, Universitas Diponegoro, Semarang, Volume 4, Nomor 4,hlm.2.

Apabila dilihat dari keberadaan PT. J&T Express sendiri yang dimana memiliki banyak cabang di seluruh Indonesia. Dalam memilih sebuah tempat penelitian yang akan diteliti lebih lanjut, maka diperlukan sebuah data pembanding antara J&T Express satu dengan yang lainnya. Perbandingan yang peneliti gunakan yaitu dilihat dari jumlah konsumen dan jumlah kerusakan barang. Dilihat dari jumlah konsumen J&T Express Hayam Wuruk lebih ramai jika dibandingkan dengan konsumen di J&T Express CP Kenyeri. Namun terjadinya kasus mengenai kerusakan sampai kehilangan barang lebih sering terjadi di J&T Express CP Kenyeri. Untuk dapat mengetahui jenis-jenis kerugian yang dialami oleh pengguna jasa J&T Express CP Kenyeri, penulis telah sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Jenis Kerugian

No.	Jenis Kerugian	Jumlah	Persentase
1.	Barang rusak	5	50%
2.	Barang terlambat sampai	4	40%
3.	Barang hilang	1	10%
	Jumlah	**10**	**100%**

Sumber: hasil penelitian lapangan bulan Februari-Agustus 2023

Berdasarkan tabel di atas bisa dijelaskan bahwa jenis kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa J&T Express CP Kenyeri adalah kerusakan barang. Maka dari itu perlu di teliti lebih lanjut mengenai perlindungan hukum yang diterapkan oleh J&T Express CP Kenyeri.

Sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang berkembang pesat di seluruh Indonesia khususnya di Provinsi Bali terdapat banyak cabang dari J&T sendiri salah satunya adalah J&T Express CP Kenyeri. J&T Express CP Kenyeri tentunya harus mentaati perundang-undangan yang berlaku, yaitu Undang-Undang

Perlindungan Konsumen. Berdasarkan poin b dan g Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yaitu J&T Express CP Kenyeri wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan serta wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Artinya, meskipun kedua belah pihak tidak menentukan hal ini dalam perjanjian, pada dasarnya konsumen tetap memiliki hak untuk mengetahui informasi yang benar, jelas dan jujur sesuai dengan aslinya dan konsumen dapat mengajukan klaim ganti rugi apabila J&T Express CP Kenyeri tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi terhadap kerusakan barang yang diterima oleh konsumen.

Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ganti rugi sangat bermanfaat bagi konsumen, karena apabila barang yang mereka terima tidak dalam keadaan utuh, yang menyebabkan kerugian materiil maupun imateriil dapat mengajukan ganti rugi kepada jasa pengiriman barang. Ganti rugi tidak hanya memberikan manfaat kepada konsumen, tetapi juga berlaku kepada jasa pengiriman barang. Manfaat yang diterima bagi jasa pengiriman barang yaitu dapat membatasi klaim yang berlebihan dari konsumen dan ganti rugi juga dapat dijadikan salah satu strategi promosi yang menandakan jasa pengiriman barang tersebut mempunyai tanggung jawab. J&T Express CP Kenyeri telah memberikan informasi yang jelas dan benar serta memberikan kompensasi atau ganti rugi

UNMAS DENPASAR

terhadap barang yang konsumen terima apabila tidak dalam keadaan utuh sesuai dengan syarat dan ketentuan dalam *Standard Operating Procedure* yang berlaku.

Adapun permasalahan yang muncul terkait dengan jasa pengiriman barang seperti pengiriman barang yang telah disepakati kedua belah pihak untuk dikirim, lalu barang tersebut rusak saat diperjalanan. Jika dalam hal tersebut terjadi wanprestasi dalam proses pengiriman barang, maka pihak J&T Express CP Kenyeri akan bertanggung jawab kepada konsumen. Konsumen juga berhak meminta ganti rugi kepada pihak J&T Express CP Kenyeri.[9] Mengenai tanggung jawab yang akan diberikan oleh J&T Express CP Kenyeri atas kerusakan dokumen dan/atau barang yang dialami oleh konsumen tersebut akan diberikan ganti rugi apabila sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Jika pihak jasa pengiriman tidak memberikan ganti rugi apabila betul melakukan kesalahan, hal tersebut dapat membawa permasalahan itu ke jenjang hukum dan akan berpengaruh pada reputasi perusahaannya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin melakukan penelitian langsung ke J&T Express CP Kenyeri yang mana pelaku usaha yang menyediakan jasa pengiriman barang. Maka dari itu penulis mengangkat skripsi yang berjudul: **"Perlindungan Hukum Atas Kerusakan Barang Yang Diterima Oleh Konsumen (Studi Kasus Di J&T Express CP Kenyeri)"**

UNMAS DENPASAR

[9] Muhammad Husni Thahir Tanjung,2019, **Hukum Ganti Rugi Terhadap Barang Yang Rusak/Hilang Saat Pengiriman Menurut Pendapat Wahbah Al-Zuhayli (Studi Kasus Di PT.JNE Cabang Kotapinang),** Skripsi, Universitas Islam Negeri,Sumatera Utara,hlm.17.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka ditemukan beberapa pokok permasalahan yang dapat dirumuskan, sebagai berikut:

1.2.1 Bagaimana perlindungan hukum atas kerusakan barang yang diterima oleh konsumen pada J&T Express CP Kenyeri?

1.2.2 Bagaimana pelaksanaan pemberian ganti rugi terhadap klaim yang diajukan oleh konsumen?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Dalam penulisan usulan penelitian ini ruang lingkup permasalahan merupakan suatu hal yang penting untuk disampaikan dalam suatu penelitian. Hal ini bertujuan untuk memberikan batasan penelitian guna mencegah pembahasan materi agar tidak menyimpang dan terfokus pada pokok permasalahan. Adapun uraian terkait pembatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Dalam permasalahan pertama, ruang lingkup pembahasannya mengenai perlindungan hukum atas kerusakan barang yang diterima oleh konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di J&T Express CP Kenyeri.

1.3.2 Dalam permasalahan kedua, ruang lingkup pembahasannya mengenai pelaksanaan pemberian ganti rugi terhadap klaim yang diajukan oleh konsumen.

UNMAS DENPASAR

1.4 Tujuan Penelitian

Secara garis besar dapat dikemukakan bahwa tujuan dari penelitian ini antara lain:

1.4.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk melatih mahasiswa dalam usaha menyatakan pikiran ilmiah secara tertulis
2. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa
3. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum
4. Untuk mengembangkan diri pribadi mahasiswa ke dalam kehidupan masyarakat
5. Untuk pembulat studi mahasiswa di bidang ilmu hukum.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum atas kerusakan barang yang diterima oleh konsumen pada J&T Express CP Kenyeri.
2. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan pemberian ganti rugi terhadap klaim yang diajukan oleh konsumen.

1.5 Metode Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum adalah suatu bentuk kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari suatu atau gejala hukum tertentu, dengan jalan

UNMAS DENPASAR

menganalisisnya.[10] Metode pada sebuah penelitian umumnya digunakan untuk memperoleh data yang nantinya akan digunakan untuk memecahkan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1.5.1 Jenis penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan suatu jenis penelitian hukum yang terjadi di lapangan yang dapat diamati di dalam kehidupan masyarakat nyata.[11] Secara singkat penelitian hukum empiris yaitu melakukan penelitian secara langsung di lapangan (*field research*). Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana hukum dilaksanakan termasuk proses penegakkan hukum mengenai perlindungan hukum atas kerusakan barang yang diterima oleh konsumen pada J&T Express CP Kenyeri dan upaya pemberian ganti rugi terhadap klaim yang diajukan oleh konsumen.

UNMAS DENPASAR

1.5.2 Jenis Pendekatan

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini menggunakan metode pendekatan sosiologis, yang artinya pendekatan dengan melihat secara langsung fakta-

[10] Nimas Pragesti Ningsih, 2021**, Perlindungan Konsumen Atas Hak Pendapat Kedua**, Thesis, Universitas YARSI, Jakarta,hlm.5.

[11] Putu Gracia Hacinka Batan dan I Ketut Westra, 2017, **Peredaran Produk Rokok Elektronik Yang Tidak Mencantumkan Label Komposisi Zat Adiktif Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen**, Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Volume 5, Nomor 1 hlm.6

fakta dan gejala-gejala sosial serta upaya J&T Express CP Kenyeri dalam menyikapi suatu permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

1.5.3 Sumber Data

Sumber data merupakan tempat dimana data dari suatu penelitian diperoleh. Dalam penelitian ini data-data yang digunakan penyusun untuk mendapatkan data yang valid dan akurat adalah:

1. Data Primer

   Data Primer dalam penelitian ini bersumber dari penelitian lapangan dengan melakukan wawancara dengan responden maupun informan yang berlokasi di J&T Express CP Kenyeri. Pemilihan tempat di J&T Express CP Kenyeri ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa J&T Express CP Kenyeri merupakan jasa pengiriman barang yang paling lumrah digunakan oleh masyarakat khususnya di Denpasar.

2. Data Sekunder

   Data Sekunder adalah data hukum yang memberikan penjelasan atas bahan hukum primer, yang terdiri dari peraturan perundang-undangan seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan lain sebagainya. Serta dokumen-dokumen resmi, yaitu, jurnal hukum sampai artikel hukum yang relevan.

UNMAS DENPASAR

3. Data Tersier

   Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan lain sebagainya.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, menggunakan dua jenis alat pengumpulan data, yaitu wawancara (*interview*) dan pengamatan (*observasi*).

1. Wawancara (*Interview*)

   Wawancara merupakan salah satu teknik yang sering dan paling lazim digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu yaitu untuk mengumpulkan keterangan serta jawaban yang relevan dengan masalah penelitian. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat informasi yang dikemukakan oleh informan.

UNMAS DENPASAR

2. Pengamatan (*Observasi*)

   Pengamatan atau observasi dibedakan menjadi dua yaitu teknik observasi langsung dan teknik observasi tidak langsung. Teknik observasi langsung adalah teknik pengumpulan data yang mana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap masalah penelitian. Sedangkan teknik observasi tidak langsung adalah teknik pengumpulan data yang mana peneliti mengadakan pengamatan dengan suatu alat perantara. Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian hukum empiris ini adalah teknik

observasi langsung dimana penelitian ini observasi diperlukan untuk memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat di pahami. Observasi yang dilakukan adalah observasi terhadap subyek, perilaku subyek selama wawancara, interaksi subyek dengan peneliti dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan informasi tambahan terhadap hasil wawancara.

1.5.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang di gunakan untuk mendeskripsikan karakteristik pada objek yang diteliti untuk kemudian diambil suatu kesimpulan dari analisis data tersebut menggunakan sifat analisis Deskriptif yaitu bahwa penelitian dalam menganalisis berkeinginan untuk memberikan gambaran atau pemaparan atas subjek dan objek penelitian. Sedangkan teknik analisis data yang di gunakan adalah analisa kualitatif data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis yang selanjutnya di analisa secara kualitatif. Data yang telah dikumpulkan melalui penelitian lapangan (baik data primer maupun data sekunder) akan dianalisa secara kualitatif dengan berpijak pada landasan teori dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian dalam penulisan ini, yang selanjutnya penulis tuangkan secara deskriptif.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan hasil penelitian untuk mencapai hasil yang akurat, tentunya terdapat pembahasan yang sistematis. Pada bagian pertama meliputi sampul depan,

UNMAS DENPASAR

daftar isi, dan daftar lampiran yang menunjang disusunnya penelitian ini. Penulis membagi sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Latar belakang masih menerangkan atau menjelaskan ruang lingkup dan kedudukan masalah yang diteliti. Bentuk penerangan dan penjelasan dalam penelitian ini akan diuraikan secara dedukatif, artinya dimulai dari penjelasan yang dibentuk umum hingga menukik ke masalah yang spesifik dan relevan dengan judul skripsi.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah bertujuan untuk memilih dan menetapkan masalah apa yang paling penting yang berkaitan dengan judul penelitian. Dalam bagian ini juga didefinisikan permasalahan yang telah diterapkan di kalimat tanya.

UNMAS DENPASAR

1.3 Tujuan Penelitian

Mengungkapkan tentang sasaran yang ingin di capai dengan dilaksanakannya penelitian terhadap masalah yang telah dirumuskan. Isi dan rumusan tujuan peneliti sejalan dengan isi dan rumusan penelitian.

1.4 Metode Penelitian

Permasalahan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris atau penelitian lapangan. Dikatakan penelitian lapangan atau empiris karena penelitian ini bertitik tolak pada "data primer atau lapangan ". Data primer atau data lapangan maksudnya adalah data

yang langsung didapat dari wawancara masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan.

1.5 Sistematika Penulisan

Merupakan sebuah metode atau urutan dalam menyelesaikan sebuah riset, penelitian, maupun karya tulis. Hal ini penting untuk diperhatikan agar karya tulis yang dihasilkan bisa tersusun secara runtut dan rapi. Yang nantinya struktur penulisan karya tulis ini bisa dijadikan sebagai acuan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis memuat tentang teori maupun literatur-literatur yang digunakan sebagai landasan dalam penulisan ini.

BAB III PERLINDUNGAN HUKUM ATAS KERUSAKAN BARANG YANG DITERIMA KONSUMEN PADA J&T EXPRESS CP KENYERI.

Memuat tentang analisis data terhadap bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan barang yang diterima dari J&T Express CP Kenyeri.

BAB IV PELAKSANAAN PEMBERIAN GANTI RUGI TERHADAP KLAIM YANG DIAJUKAN OLEH KONSUMEN.

Memuat tentang Analisis data terhadap bagaimana tanggung jawab J&T Express CP Kenyeri atas pemberian ganti rugi terhadap klaim yang di ajukan oleh konsumen.

UNMAS DENPASAR

BAB V PENUTUP

Memuat mengenai simpulan dan saran dari analisa data pada rumusan masalah 1 dan rumusan masalah 2.

UNMAS DENPASAR