BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah Negara Hukum, oleh karena itu hampir semua bidang kehidupan diatur oleh peraturan-peraturan hukum melalui penormaan dalam tingkah laku manusia, sehingga hukum menelusuri hampir setiap bidang kehidupan manusia, dengan campur tangan hukum yang semakin meluas kedalam bidang kehidupan masyarakat menyebabkan masalah efektifitas penerapan hukum semakin diperhitungkan. Itu artinya, hukum bisa menjadi institusi yang bekerja secara efektif di masyarakat dalam hal apapun. Hal ini berkaitan dengan hakikat manusia sebagai makhluk sosial yang merupakan bagian dari masyarakat yang tidak mungkin dipisahkan dari hukum. Yang diharapkan oleh masyarakat di dalam negara hukum adalah tunduk kepada hukum yang memenuhi syarat sebagai hukum yang dapat memberikan keadilan, kemanfaatan, kepastian serta rasa nyaman kepada diri manusia baik sebagai individu maupun sebagai bagian dari masyarakat, masyarakat tidak tunduk pada kesewenang-wenangan dari sebuah kehendak seseorang ataupun kelompok atau dari sebuah penilaian yang muncul dari yang memegang kekuasaan yang memaksa.¹

Mengikuti perkembangan dari perekonomian yang modern kebutuhan hidup manusia sangatlah banyak. Baik itu kebutuhan pokok maupun kebutuhan tambahan. Salah satu kebutuhan tambahan adalah tentang kebutuhan akan jasa

¹ I Made Hendra Wijaya, S.H.,M.H,2019, **PEMIKIRAN NEGARA HUKUM YANG KEBABLASAN**, Jurnal advokasi, Published by Faculty of Law, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, Indonesia,Volume. 9 Nomor .1,hlm.120.

pengiriman barang. Kebutuhan manusia dalam hal pelayanan jasa pengiriman saat ini sangatlah berkembang mulai dari sarana dan prasarana angkutan². Jasa Lion parcel merupakan salah satu jasa pengiriman barang. Munculnya penyedia jasa pengiriman barang Lion Parcel ini menyelenggarakan perusahaannya dengan memberikan motto “tercepat, aman, murah dan menggunakan armada sendiri” yang mana terdapat makna dalam motto tersebut yaitu memberikan pelayanan pengiriman barang dengan cepat samapi tujuan, aman tidak ada kerusakan atau cacat barang, murah dalam ongkos kirim yang dijanjikan, dan menggunakan armada sendiri yang bekerja sama dengan Lion Air dalam satu grup Lion Group.³ Banyak orang atau pengguna memakai jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barangnya ke luar kota terutama *online shop* memanfaatkan perusahaan jasa pengiriman barang Lion Parcel ini. Ini merupakan tanda bahwa jasa pengiriman barang ini sedang berkembang pesat di Indonesia. Kemudian saat pengguna akan menggunakan layanan jasa pengiriman barang tersebut, pengguna diharuskan tunduk dan taat dalam perjanjian yang telah ditetapkan pihak layanan jasa pengiriman barang. Ketika si pengguna sudah konfirmasi akan harga yang harus dibayarkan dan menerima resi atau surat tanda terima, maka si pengguna dianggap telah setuju akan timbulnya perjanjian diantara kedua belah pihak tersebut. Bentuk perjanjian antara pengguna jasa pengiriman dengan pihak penyedia jasa pengiriman barang disebut dengan bentuk perjanjian pengiriman barang.

² Dewa Kadek Kevin Patria, “**Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress)**”, Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8 No. 9, (2020), Hlm. 1366

³ Lion Parcel, **Lion Parcel Website**, <http://lionparcel.com/about> ,Diakses pada 25 Maret 2024 pukul 20:21.

Adanya perjanjian tersebut otomatis pihak penyedia jasa pengiriman barang harus mengirimkan barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat sesuai apa yang diperjanjikan. Namun, pengiriman barang tersebut tidak selamanya berjalan dengan lancar. Masalah dalam perlindungan konsumen ini bukanlah masalah baru. Barang yang menumpuk dalam gudang untuk dikirimkan memungkinkan untuk terselipnya barang dalam hal kehilangan barang atau kerusakan barang karena terbanting. Dengan adanya kerusakan atau kehilangan barang tersebut, pengguna jasa pengiriman barang merasa dirugikan tidak sesuai yang diperjanjikan karena pengguna telah membayar sejumlah yang telah ditentukan pihak penyedia jasa pengiriman barang guna mendapatkan pelayanan terbaik barang pelanggan sampai pada tempat tujuan dengan utuh. Akhirnya pihak konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang lah yang dirugikan. Hal ini dapat diketahui dari peristiwa yang dialami konsumen dan melaporkannya ke kantor Lion Parcel Pusat dengan mengklaim kerusakan atau kehilangan barang tersebut agar terjadinya peristiwa ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang ada.

Mengacu pada Pasal 7 huruf (F) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka perusahaan jasa pengiriman memiliki tanggung jawab atas kejadian rusaknya barang milik konsumen saat proses pengiriman yang dilaksanaka. Dengan adanya peristiwa tersebut pengguna jasa akan dirugikan karena pihaknya telah membayarkan sejumlah uang untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan yaitu agar barang kiriman sampai ditujuan dengan kondisi utuh seperti saat barang dikirimkan. Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang sering mengalami permasalahan dalam proses pengiriman barang adalah PT Lion Parcel. Pada kenyataan dilapangan masih ada

ditemui beberapa masalah seperti keterlambatan yang sampai berhari-hari bahkan berminggu-minggu akibat penumpukan barang, sehingga karena hal tersebut tidak jarang barang mengalami kerusakan bahkan sebagian barang menjadi hilang. Adanya kerugian terhadap konsumen atas produk yang merugikan konsumen. maka ada upaya-upaya dari pelaku usaha untuk menentukan bagaimana cara-cara yang ditempuh agar dapat membuktikan bahwa produk merugikan konsumen, yaitu dasar pertanggungjawaban, pembuktian, dan ganti kerugian.⁴

Banyaknya masalah-masalah yang terjadi tentang hilang atau rusaknya barang yang dikirim melalui PT Lion Parcel dapat dilihat seperti contoh kasus dibawah ini:

Contoh Kasus Pertama: Farah Fauziah perihal hilangnya salah satu paket beliau yang dikirimkan menggunakan Lion Parcel dari Jakarta Ke Makassar, dimana jumlah dari paket yang sampai hanya ada 7 paket dari 8 paket serta mengalami kerugian sebesar 21 juta.⁵ Contoh kasus kedua: konsumen yang kehilangan barang seperti yang dialami oleh Ibu Yeni dari Denpasar Barat, dimana beliau menggunakan Lion Parcel dari Denpasar ke Jakarta dalam mengirim barang dimana status pengiriman diaplikasi sudah berubah menjadi sudah diterima yang bersangkutan dimana beliau sendiri belum menerima barang tersebut. Dimana dalam satu paket tersebut berisi 3 (tiga) jenis barang yang berbeda, berupa: satu lusin perlengkapan dapur seharga Rp.350.000, satubuah kipas angin mini seharga Rp.200.000,dan dua buah kemoceng seharga/ satuan Rp.25.000 X 2=Rp.50.000.

⁴ Ni Putu Sienny Merciana dan Agustina Ni Made Ayu Darma Pratiwi,2024, **PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA TERHADAP PAKAIAN BEKAS IMPOR DI KOTA DENPASAR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**, Jurnal Hukum Saraswati, Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, Volume. 04, Nomor 01,hlm.6.

⁵Agus Rahmat, Supriadi Maud,2022,**Kiriman Paket Lewat Lion Parcel Senilai Rp20 Juta Hilang**, <https://www.viva.co.id/berita/nasional/1465425-kiriman-paket-lewat-lion-parcel-senilai-rp20-juta-hilang> ,diakses pada 28 April 2024.

Ketika dilakukan konfirmasi ke pihak *Customer Service* (CS) Lion Parcel namun, sangat disayangkan hasilnya tetap saja tidak memuaskan, dimana dari pihak Lion Parcel hanya mengganti rugi 10 X biaya pengiriman Rp.15.000 atau Rp.150.000 saja. sehingga konsumen mengalami kerugian sebesar Rp.450.000.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 19 tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai petanggung jawaban atas memberi ganti rugi untuk kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasanya. Ganti rugi yang dimaksud yaitu dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Jasa pengiriman Lion Parcel memberikan tanggungan untuk paket dengan nominal penggantian untuk kiriman yang dikirimkan tidak menggunakan premi asuransi, sebesar 10kali biaya pengiriman maksimal Rp 2.000.000 rupiah tanpa mengetahui nilai harga barang dalam paket yang rusak atau hilang tersebut dan nominal penggantian klaim paket dengan premi asuransi adalah senilai harga barang sesuai dengan nota pembelian atau invoice dan dipotong biaya *deductible* sebesar 10% atau minimal Rp. 50.000 rupiah.

Dalam Lion Parcel yang mempunyai ketentuan tersendiri dapat merugikan konsumennya dalam hal ganti rugi. Apabila barang yang tidak memiliki asuransi akan diganti senilai 10x biaya pengiriman tanpa melihat nilai dari barang yang mengalami rusak atau hilang tersebut. Berdasarkan pasal diatas, sebagaimana dikatakan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Perjanjian yang timbul setelah sepakat konsumen menerima resi atau surat tanda terima menimbulkan hak dan kewajiban

dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh para pihak yang terkait dalam perjanjian. Permasalahan perlindungan konsumen ini memang perlu diperhatikan. Konsumen berhak dilindungi kepentingannya demi tujuan konsumen dan menyeimbangkan kedudukan konsumen tersebut dengan pelaku usaha.

Tanggung jawab Pengangkut terhadap pengirim atas hilang atau rusaknya barang yang dikirim melalui PT Lion Parcel adalah: Dalam hal ini pengangkut wajib bertanggung jawab atas kesalahannya tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu yang tercantum dalam Pasal 1366 KUHPerdara yang menyebutkan :”setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk perbuatan yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian maupun oleh kurang hati-hatiannya. Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan tanggung jawab hukum pada penyedia jasa Pengiriman yang berjudul;

“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS KEHILANGAN BARANG PADA LAYANAN JASA PENGIRIMAN PT. LION PARCEL DENPASAR”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum konsumen atas kehilangan barang pada layanan jasa pengiriman PT.Lion parcel denpasar?
2. Apa saja kendala dalam perlindungan hukum konsumen atas kehilangan barang pada layanan jasa pengiriman PT.lion parcel denpasar?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas kehilangan barang dalam layanan jasa pengiriman PT. Lion parcel Denpasar. Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian hukum dalam bidang hukum perdata mengenai pertanggung jawaban pihak PT. Lion Parcel sebagai perusahaan layanan pengiriman barang terhadap kasus hilangnya barang di tinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Mengenai skripsi ini penulis membahas tentang pertanggung jawaban hukum yang dilakukan oleh PT.Lion Parcel yang dialami konsumen menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

1. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, Khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa.
2. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum.
3. Sebagai syarat menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas kehilangan barang dalam layanan jasa pengiriman PT.lion parcel Denpasar
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen atas kehilangan barang dalam layanan jasa pengiriman PT. lion parcel Denpasar.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Jenis Penelitian

Penelitian hukum empiris merupakan penelitian penafsiran sebagai peristiwa empiris atau nyata dengan melakukan pengamatan dalam keadaan yang sesungguhnya.⁶ Penelitian ini didapat melalui masyarakat dengan cara penyebaran observasi dan interview.⁷ Penelitian ini memfokuskan pelaksanaan perlindungan hukum konsumen atas kehilangan barang dalam layanan jasa pengiriman PT. Lion Parcel Denpasar⁸

1.5.2 Jenis Pendekatan

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Sosiologis Hukum, Pendekatan Antropologi Hukum dan Pendekatan Psikologi Hukum. Adapun penjelasan masing-masing pendekatan yaitu:

1. Pendekatan Sosiologi Hukum.

Melalui pendekatan ini, Penulis akan menganalisis interaksi sosial antara konsumen dan perusahaan pengiriman dalam konteks norma-norma sosial yang berlaku serta persepsi publik terhadap tanggung jawab perusahaan. Dalam penelitian ini dengan melihat upaya pertanggung jawaban pelaku usaha jasa pengiriman, khususnya Lion Parcel terhadap kerusakan atau kehilangan barang yang terjadi selama proses pengiriman.

⁶ Peter Mahmud Marzuki, 2015, **Penelitian Hukum**, Kencana, Jakarta, hlm 35.

⁷ Amiruddin dan H, Zainal Asikin, 2015, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 68.

⁸Ibid, hlm 26.

2. Pendekatan Antropologi Hukum

Dalam pendekatan ini, fokus penulis akan pada studi budaya lokal dan bagaimana nilai-nilai, simbol-simbol, dan praktik budaya memengaruhi persepsi dan respons terhadap kehilangan barang pada layanan jasa pengiriman.

3. Pendekatan Psikologi Hukum

Melalui pendekatan psikologis, Penulis akan memeriksa reaksi emosional dan psikologis konsumen terhadap kehilangan barang, serta motivasi dan persepsi mereka dalam menggunakan kembali layanan dari PT. Lion Parcel setelah kejadian tersebut.

1.5.3 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris dengan menggunakan dua jenis data berupa data primer dan data sekunder.

1. Data primer.

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek penelitian merupakan data yang bersumber dari hasil penelitian di lapangan yang diperoleh secara langsung. Data primer yang digunakan yaitu jawaban konsumen yang melakukan pengiriman barang melalui PT.lion parcel Denpasar atas pertanyaan yang diajukan penelitian terkait permasalahan hukum dalam penelitian ini.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang bersumber pada penelitian perpustakaan (*Library Research*) yakni penelitian yang dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan, publikasi tentang hukum

berupa buku-buku dibidang ilmu hukum, tulisan karya ilmiah atau jurnal hukum, maupun pendapat dari para sarjana hukum yang relevansinya dengan masalah dan pemecahan masalah dalam skripsi ini. Data sekunder adalah data yang digunakan sebagai data pendukung yang diperoleh dari bahan hukum primer dan sekunder⁹. Data sekunder dalam penulisan ini meliputi:

- A. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999 NOMOR 42.
- B. Data yang diperoleh dari buku, artikel, jurnal, hasil penelitian dan lain sebagainya yang relevan dengan permasalahan terkait bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen saat melakukan pengiriman barang melalui PT.lion parcel Denpasar.

3. Data Tersier

Sumber data tersier yaitu bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder.¹⁰ Dalam penulisan ini bahan hukum tersier yang digunakan meliputi:

- a. Kamus Besar Bahasa Indonesia
- b. Kamus Hukum
- c. Situs internet yang berkaitan Perlindungan Hukum Konsumen

⁹ L.J. Van Apeldoorn, 2015, **Pengantar Ilmu Hukum**, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, hlm3.

¹⁰ Bambang Sunggono,2020,**Metodologi Penelitian Hukum**, Rajawali Pers,Jakarta,hlm.114.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.¹¹ Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung.¹² Observasi dilakukan di PT. Lion Parcel Denpasar

b. Teknik wawancara (*interview*)

Teknik wawancara digunakan untuk mengumpulkan data primer dengan mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan kepada informan terkait dengan permasalahan penelitian. Wawancara dalam penelitian ini merupakan pengumpulan data melalui tanya jawab terstruktur secara langsung kepada Pelaku usaha PT. Lion Parcel Denpasar. Wawancara dilakukan dengan mempersiapkan pedoman wawancara yang kemudian dikembangkan saat pelaku usaha menjadi terarah

c. Sedangkan teknik studi dokumen

¹¹ Abdurrahman Fatoni, 2011, **Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi**, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 104

¹² Singarimbun Masri dan Efendi Sofran, 2005, **Metode Penelitian Survey**, LP3ES, Jakarta, hlm. 46

penelitian yang digunakan dalam pengumpulan informasi dan data secara mendalam melalui literatur, buku, catatan, majalah, dan referensi lainnya. Studi kepustakaan juga dapat mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang di teliti. ¹³

1.5.5 Teknik Analisis Data

Analisis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. ¹⁴

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan hasil penelitian untuk mencapai hasil akurat, tentunya terdapat pembahasan yang sistematis. Pada bagian pertama yang meliputi halaman sampul, halaman judul, halaman prasyarat gelar sarjana hukum, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pengesahan panitia pengujian, halaman pernyataan keaslian, motto, kata pengantar, abstrak, daftar isi dan daftar lampiran yang menunjang disusunnya penelitian ini. Penulis menyadari sistematika penulisan skripsi ini menjadi 5 (lima) bab yang berhubungan erat satu sama lain, dengan perincian sistematika penulisan sebagai berikut: ¹⁵

¹³ Mahmud, 2011, **Metode Penelitian Pendidikan**, CV Pustaka Setia, Bandung, hlm. 31

¹⁴ I Made Wirartha, 2006, **Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis**, Andi, hlm. 155

¹⁵ Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati, 2021, **Buku Panduan Penulisan Skripsi**. Denpasar. Hlm 48.

1.6.1 BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I, ini merupakan bab pendahuluan dan dalam bab ini memberikan gambaran secara umum dan menyeluruh tentang pokok permasalahannya. Di dalamnya menjelaskan tentang latar belakang peneliti mengangkat judul mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT. Lion Parcel Denpasar atas kerusakan atau kehilangan barang, rumusan masalah, ruang lingkup masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

1.6.2 BAB II KAJIAN TEORITIS

Pada BAB II ini untuk menguji permasalahan hukum pada pembahasan permasalahan atau rumusan masalah yang diteliti, tentunya tidak dapat terlepas dari adanya norma-norma hukum, teori-teori hukum yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat tanpa melupakan variabel penelitian, asas-asas hukum yang akan digunakan untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini. Penggunaan norma hukum, konsep hukum, teori hukum dan asas hukum untuk dapat mewujudkan kebenaran dari pembahasan permasalahan yang bersifat konsensus yang dapat ditemukan dengan upaya penelusuran. Hal ini digunakan sebagai alat atau pedoman yang digunakan untuk membahas permasalahan hukum sebagaimana ditentukan dengan rumusan masalah.

1.6.3 BAB III BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS KEHILANGAN BARANG PADA LAYANAN JASA PENGIRIMAN PT.LION PARCEL DENPASAR.

Bab III, menjelaskan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa pengiriman PT.Lion Parcel Denpasar dalam kehilangan barang

ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan tentang analisa perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa pengiriman PT.Lion Parcel Denpasar kehilangan barang ditinjau dari UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.6.4 BAB IV KENDALA DALAM PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS KEHILANGAN BARANG PADA LAYANAN JASA PENGIRIMAN PT.LION PARCEL DENPASAR.

Bab IV akan memfokuskan pada Kendala Apa saja dalam perlindungan hukum konsumen atas kehilangan barang pada layanan jasa pengiriman PT.lion parcel denpasar dinilai dari perspektif perlindungan konsumen yang diatur oleh undang-undang yang berlaku.

1.6.5 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 terkait pembahasan permasalahan tersebut.

UNMAS DENPASAR