

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan zaman ke arah yang semakin modern menuntut kita untuk paham akan teknologi. Adanya teknologi sangat membantu kita dalam setiap aktivitas kehidupan. Semua pekerjaan menjadi mudah, artinya setiap orang dimanapun dia berada selama masih terhubung dengan jaringan komunikasi segala kebutuhannya pasti akan terpenuhi. Seperti halnya dengan tempat pelayanan umum yang ada di Indonesia. Pelayanan umum saat ini merupakan kebutuhan tambahan yang mempunyai peranan sangat penting. Selain memudahkan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan hidup juga dapat membantu pencapaian tujuan pembangunan nasional, yaitu mewujudkan kehidupan masyarakat yang adil dan Makmur.

Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan umum (*public service*) sangat rentan dengan berbagai kendala terlebih jika dilihat dari jangkauannya sendiri yang luas. Sedemikian luas jangkauannya sehingga tidak mudah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum. Adanya perbedaan persepsi memang wajar, wajar sebagai konsekuensi sudut pandang yang berbeda-beda, namun bukannya tidak dapat dipertemukan. Persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seorang terhadap suatu hal.¹

¹ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm.179.

Untuk memenuhi pelayanan umum di bidang layanan pengiriman barang, maka diperlukan tenaga manusia untuk memperlancar aktivitas dalam proses pengiriman barang yang sering disebut jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barang menjadi sebuah layanan yang sangat dibutuhkan terlebih di zaman yang serba canggih dan modern. Memasuki era globalisasi yang erat dengan perkembangan teknologi, maka manusia akan cenderung menyukai dan memilih hal-hal yang dirasa mudah dan cepat. Jarak bukanlah kendala, termasuk dalam pengiriman barang. Barang di Indonesia dapat dengan mudah didatangkan dari mana saja. Semua lebih praktis dan mudah. Pengiriman barang tidak terlepas dari jasa perusahaan pengiriman barang. Kita tahu bahwa di Indonesia banyak terdapat perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman atau pengangkutan barang. Usaha dalam bidang jasa ini merupakan salah satu solusi yang dirasakan oleh masyarakat dalam pemenuhan akan barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari suatu daerah ke daerah lain yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat.²

Dalam kegiatan bisnis yang baik terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Hubungan antar pelaku usaha penyedia layanan jasa pengiriman barang dengan konsumen yang sering terjadi kendala yang diakibatkan oleh berbagai masalah teknis dalam proses pengiriman barang misalnya barang yang rusak, hilang ataupun mengalami

² Aisyah Ayu M., dkk., *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi keterlambatan Pengiriman Barang*, *Jurnal Law Reform* Vol 14:2, 2018, hlm.152. Tersedia di: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/lawreform/article/download/20863/14098>, diakses pada tanggal 23 Agustus 2020, Pukul 23.45 WIB.

keterlambatan sampainya barang, apabila jika terjadi demikian maka pihak konsumen yang merasa dirugikan karena konsumen telah melakukan kewajibannya dengan membayar ongkos kirim namun konsumen tidak mendapatkan haknya yaitu sampainya barang dengan tepat waktu tanpa adanya kerusakan pada barang.³

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum untuk melindungi kepentingannya. Diperlukan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen yang memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak. Prinsip dasarnya adalah bagaimana sebuah hubungan saling percaya antara konsumen dan pelaku usaha itu terjalin manakala keduanya saling memuaskan. Suatu produk tidak akan ada maknanya jika tidak dikonsumsi oleh konsumen. Karena itu, ada istilah ‘pembeli adalah raja’ dimana konsumen memiliki hak untuk dilayani sebaik mungkin oleh pelaku usaha.⁴

Keterlambatan, kerusakan, kehilangan menjadi masalah paling sering dialami oleh konsumen dalam proses pengiriman yang mengakibatkan barang menjadi tidak berguna atau berkurang manfaatnya jika diterima tidak tepat waktu maupun adanya barang rusak atau hilang. Hal yang demikian konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang

³Aisyah Ayu M., dkk, *Ibid.*

⁴ Deny Haspada, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang oleh Jasa Pengiriman Barang*, Jurnal Iustitia Omnibus Vol 1:1, 2019, hlm. 67. Tersedia di: <http://journal.unla.ac.id/index.php/iustitia/article/view/1346/842>, diakses tanggal 24 Agustus 2020, Pukul 00.54 WIB.

Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi.⁵ Kewajiban dari pihak pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi terhadap konsumen seperti yang tercantum dalam pasal 7 huruf g Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbunyi:

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Manfaat dari aspek penegakan hukum perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kenyamanan terhadap masyarakat (konsumen), karena dengan dilaksanakannya penegakan hukum perlindungan konsumen maka dampak hukum bagi pelaku usaha untuk berhati-hati akan resiko hukum, secara tidak langsung pelaku usaha akan berusaha untuk meningkatkan kualitas mutunya.⁶

Sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, konsumen yang dirugikan akibat dari penggunaan produk barang dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian dalam hal ini jasa pengiriman barang dan diharuskan untuk bertanggung jawab atas produk barang yang dihasilkan atau diperdagangkan kepada konsumen.⁷

Hal ini dibuktikan dengan adanya kasus seorang konsumen di bukalapak pada tanggal 14 Agustus 2019 dalam pengiriman produk *WIFI Repeater / Access Point* dari Surabaya ke Malang dengan nomor resi JNE: 0300621900009465 menjelaskan bahwa ia telah menyelesaikan transaksinya tetapi info *tracking* tidak jelas dan akhirnya barang sampai ke pembeli setelah

⁵ Aisyah Ayu M., *Op.Cit*, hlm.153

⁶ Aisyah Ayu M., *Loc.Cit*.

⁷ *Ibid*, hlm. 154

9 hari (tanggal 22 Agustus 2019). Dalam kasus ini pihak konsumen kecewa karena tidak adanya pemberitahuan terkait dengan masalah paket pengiriman serta ketika proses *tracking* tidak adanya *update* lokasi paket.⁸

Kasus kedua dibuktikan dengan adanya seorang *seller* salah satu produk di Shopee, mempunyai konsumen yang membeli produknya dengan jumlah yang banyak dan nominal harga yang tidak sedikit. Barang tersebut merupakan barang pecah belah, dan sudah pasti *packing* pengiriman barangnya sudah sesuai standar untuk barang pecah belah. Pengiriman menggunakan JNE dengan nomor resi: 8816721967644392, barang diterima oleh konsumen pada tanggal 7 Oktober 2019, saat itu konsumen langsung melapor kepada *seller* bahwa barang yang diterima rusak.⁹ Dapat diketahui dari beberapa kasus bahwa terdapat konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha PT. Jalur Nugraha Ekakurir. Maka hubungan hukum antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir dengan konsumen pada dasarnya merupakan hubungan perikatan yang menimbulkan suatu akibat hukum bagi kedua belah pihak. Hubungan yang terjadi antar PT. Jalur Nugraha Ekakurir dengan konsumen adalah hubungan yang timbul karena adanya kesepakatan konsumen dengan pihak PT. Jalur Nugraha Ekakurir sehubungan dengan pelayanan jasa pengiriman barang yang ditawarkan pelaku usaha.

Kesepakatan kedua belah pihak menimbulkan akibat hukum. Akibat hukum tersebut berupa kewajiban yang harus dilakukan kedua belah pihak

⁸ <https://mediakonsumen.com/2019/08/29/surat-pembaca/keterlambatan-pengiriman-jne-dengan-info-tracking-yang-gak-jelas>, diakses tanggal 24 Agustus 2020, Pukul 01.11 WIB.

⁹ <https://mediakonsumen.com/2020/01/10/surat-pembaca/jne-lepas-tanggung-jawab-atas-klaim-barang-yang-rusak-oleh-petugas-kurir>, diakses tanggal 24 Agustus 2020, Pukul 01.56 WIB.

sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Hubungan hukum PT. Jalur Nugraha Ekakurir dengan konsumen yaitu adanya kewajiban pihak pelaku usaha untuk mengantarkan barang ke alamat tujuan yang diminta oleh pihak konsumen sesuai dengan yang diperjanjikan, begitu juga dengan pihak konsumen juga berkewajiban membayar sejumlah uang atas pelayanan jasa pengiriman barang yang telah disediakan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir, semua itu dilakukan berdasarkan kesepakatan dari masing-masing pihak.¹⁰

Oleh karena itu, perlu diketahui sejauh mana bentuk tanggung jawab PT. Jalur Nugraha Ekakurir terhadap layanan jasa yang dipergunakan konsumennya. Tujuan penggunaan barang maupun jasa akan menentukan, termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.¹¹ Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya. Terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.¹²

Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha yang menyebutkan bahwa:

¹⁰ Stephanus Candrajaya S., *Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban PT. Jalur Nugraha Ekakurir Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Dikaitkan dengan Pasal 7 Huruf G Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Novum Vol 3:4, 2016, hlm. 2. Tersedia di <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/novum/article/view/18190>, diakses tanggal 24 Agustus 2020, Pukul 02.24 WIB.

¹¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2000, hlm.3.

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafik, Jakarta 2008, hlm.5.

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau perdagangan”.

Beberapa yang dimaksud ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, pergantian barang, jasa yang sejenis nilainya, dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan uraian di atas dan kasus-kasus pengiriman barang yang sering dialami dan merugikan konsumen, maka peneliti tertarik untuk menelaah lebih lanjut mengenai bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa layanan pengiriman barang khususnya dalam hal terjadi kerugian dalam pengiriman, sebab kasus inilah yang sering dialami oleh konsumen. Oleh karena itu, peneliti akan menuangkannya dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul: PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus PT. Jalur Nugraha Ekakurir).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen atas kerugian dalam pengiriman barang menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di JNE Cabang Ambarawa ?

2. Apa kendala yang dialami pihak JNE dalam pelaksanaan pengiriman barang sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen dan bagaimana solusi atas kerugian yang dialami konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah:

1. Mengetahui pelaksanaan perlindungan konsumen atas kerugian dalam pengiriman barang menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di JNE Cabang Ambarawa.
2. Mengetahui kendala yang dialami pihak JNE dalam pelaksanaan pengiriman barang sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen serta mengetahui solusi atas kerugian yang dialami konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang dapat penulis ambil dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya serta hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen pada khususnya.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literature kepustakaan tentang pelaksanaan perlindungan konsumen atas kerugian dalam pengiriman barang menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.
 - c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan mengenai pelaksanaan

perlindungan konsumen atas kerugian dalam pengiriman barang di PT. Jalur Nugraha Ekakurir.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai acuan dalam menghadapi dan menyelesaikan kasus yang terjadi tentang pelaksanaan perlindungan konsumen, sehingga mendapat pemahaman terkait praktek pelaksanaan perlindungan konsumen atas kerugian dalam pengiriman barang.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan pengetahuan bagi masyarakat mengenai pelaksanaan perlindungan konsumen atas kerugian dalam pengiriman barang.

c. Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan pengetahuan bagi konsumen khususnya di bidang hukum perdata mengenai pelaksanaan perlindungan hukum atas kerugian dalam pengiriman barang menurut UU No. 8 Tahun 1999.

d. Bagi Jasa Pengiriman Barang

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang.

E. Terminologi

Dalam penelitian ini penulis memilih judul “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen atas Kerugian dalam Pengiriman Barang menurut UU No. 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen di JNE Ambarawa”. Dengan penjelasan arti dari judul tersebut yaitu:

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, kerabat, maupun orang lain.

2. Kerugian

Kerugian adalah situasi berkurangnya harta kekayaan salah satu pihak yang ditimbulkan dari suatu perikatan (baik melalui perjanjian maupun melalui undang-undang) dikarenakan pelanggaran norma oleh pihak lain.¹³

3. Barang

Barang merupakan setiap benda baik yang berwujud maupun tidak berwujud, bergerak atau tidak bergerak, yang mempunyai banyak tujuan seperti diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

¹³ M. Tjoanda, *Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jurnal Sasi Vol 16:4, 2010, hlm. 44

F. Metode Penelitian

Agar menghasilkan karya tulis ilmiah yang lebih terarah dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, maka harus didukung dengan fakta-fakta akurat yang diperoleh dari penelitian, maka metode penelitian yang digunakan antara lain:

1. Metode pendekatan penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan yuridis empiris. Penelitian hukum ini berdasarkan pada penelitian lapangan yang berarti bahwa dalam mencari data yang diperlukan tidak hanya berpegang pada segi yuridis dengan mengandalkan seperangkat peraturan perundang-undangan yang bersifat normatif, melainkan berpegang pada hasil penelitian dan fakta di lapangan. Pendekatan yuridis empiris dibutuhkan karena data pendukung yang diperoleh dari lembaga/instansi/subjek dan objek yang terkait dengan perlindungan hukum konsumen pengiriman barang. Penelitian ini menggunakan objek pelaku usaha (PT. Jalur Nugraha Ekakurir) dan konsumen.

2. Spesifikasi penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian untuk mendeskripsikan atau menggambarkan peraturan-peraturan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori dan praktek pelaksanaan hukum yang menerangkan pelaksanaan perlindungan konsumen atas kerugian dalam pengiriman barang.

Seluruh data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder kemudian akan dianalisis dan diolah dengan metode kualitatif untuk menghasilkan kesimpulan. Kemudian disajikan secara deskriptif guna memberikan pemahaman yang lebih jelas dan terarah dari hasil penelitian.

3. Sumber penelitian

Secara umum jenis data yang diperlukan dalam suatu penelitian terarah pada penelitian data primer serta data sekunder. Berkaitan dengan hal tersebut, maka sumber penelitian meliputi:

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat, data ini didapat dari sumber pertama dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara.¹⁴ Data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subyek penelitian yang didapat berupa wawancara konsumen dan wawancara karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurir.

b. Data sekunder

Data sekunder atau data kepustakaan atau bahan hukum, dalam penelitian hukum seperti ada kesepakatan yang tidak tertulis dari para ahli peneliti hukum, bahwa hukum itu berupa berbagai literature.¹⁵

1. Bahan hukum primer

a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

¹⁴ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 42.

¹⁵ Mukti Fajar Nur Dewanta & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, hlm. 157.

- c. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- d. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan hukum primer, dan dapat membantu memahami bahan hukum primer, meliputi hasil karya ilmiah para ahli hukum dan hasil-hasil penelitian. Selain itu berupa bahan yang didapat dari buku-buku karangan ahli, modul, surat kabar berupa karya ilmiah seperti bahan pustaka, jurnal, serta bahan lainnya yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum yaitu bahan hukum yang memberi informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder seperti kata-kata yang butuh penjelasan lebih lanjut seperti Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

4. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

a. Observasi

Pengamatan secara langsung, dalam artian mengamati secara langsung obyek yang akan diteliti oleh peneliti untuk mendapatkan

data atau fakta di lapangan.¹⁶ Observasi ini dilakukan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir Ambarawa.

b. Wawancara

Salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberi daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain.¹⁷ Wawancara ini dilakukan dengan pada konsumen dan karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurir.

Lokasi yang dipilih penyusun dalam melakukan studi kasus yaitu di JNE wilayah Ambarawa, yang berfokus pada pelaksanaan perlindungan konsumen atas kerugian dalam pengiriman barang. Subyek penelitian yang dijadikan untuk penelitian yaitu bagian narasumber dari JNE wilayah Ambarawa dan konsumen.

5. Analisis data penelitian

Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif, yaitu data yang diperoleh akan digambarkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, apa yang dikatakan narasumber baik secara lisan maupun tulisan mengenai pelaksanaan perlindungan konsumen atas kerugian dalam pengiriman barang di JNE wilayah Ambarawa.

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2020, hlm. 133.

¹⁷ Juliansyah noor, *Metodologi Penelitian*, Kencana, Jakarta, 2011, hlm. 138.

G. Sistematika Penelitian

Sistematika dalam skripsi ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Sistematika penulisan dalam skripsi ini disusun dalam 4 (empat) bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, terminology, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan perluasan dari tinjauan pustaka dalam penelitian. Dalam bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari pembahasan secara terperinci tentang hukum perlindungan konsumen meliputi sejarah dan perkembangan hukum perlindungan konsumen, pengertian hukum perlindungan konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, serta sumber-sumber hukum perlindungan konsumen, pengertian konsumen dan produsen/pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen/pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, serta klausula baku, hukum perlindungan konsumen dalam perspektif islam.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data hasil penelitian dan pembahasan yang berisi tentang pelaksanaan perlindungan konsumen atas kerugian dalam pengiriman barang menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 di JNE Ambarawa serta kendala yang dialami pihak JNE dalam pelaksanaan pengiriman

barang sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen serta mengetahui solusi atas kerugian yang dialami konsumen.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan serangkaian pembahasan dan permasalahan serta saran dalam mengatasi permasalahan yang ada tersebut.

