

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manusia adalah makhluk sosial yang cenderung hidup berkelompok dan membentuk komunitas. Di kehidupan sehari-hari, kebutuhan manusia dapat dipenuhi karena keberadaan dan kontribusi orang lain yang terhubung dalam sebuah jalinan interaksi yang kompleks dan sistematis meliputi jual beli, pegadaian, sewa-menyewa, wasiat, dan lain sebagainya. Manusia sebagai makhluk sosial yang tentunya pasti akan melakukan suatu interaksi atau saling berinteraksi dengan sesama satu dengan yang lainnya. Banyak sekali interaksi yang manusia bisa lakukan dengan manusia yang lainnya, yang dimana salah satu bentuk interaksi manusia adalah membuat suatu ikatan-ikatan yang satu dengan yang lain, yang berupa perjanjian dalam suatu jasa. Pola hidup masyarakat yang sudah semakin modern saat ini dalam melakukan suatu transaksi jual beli tidak harus bertatap muka secara langsung, namun bisa secara tidak langsung dengan menggunakan sarana telekomunikasi (internet) yang kemudian barang yang dibeli oleh konsumen akan dikirim menggunakan jasa pengiriman barang kepada konsumen.

Pola pikir manusia yang semakin maju dan modern menimbulkan ide yang kreatif dalam membangun suatu usaha ataupun jasa, salah satunya aspek kehidupan yang sangat berpengaruh di dalam masyarakat ialah pengangkutan. Pengangkutan dalam dunia perniagaan sangat penting sekali, mengingat sarana ini sebagai angkutan dari produsen ke agen/grosir sampai ke konsumen. Pengangkutan adalah satu bidang kegiatan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Dengan keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar dan kecil

serta sebagian besar lautan memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui, darat, laut dan udara sehingga setiap tempat dalam wilayah Negara dapat dijangkau. Adanya tiga jalur ini mendorong penggunaan alat pengangkutan yang digerakkan secara mekanik.

Kemajuan bidang pengangkutan terutama yang digerakkan secara mekanik akan menunjang pembangunan diberbagai sektor misalnya sektor perhubungan, Pengangkutan memperlancar arus manusia, barang, jasa, Informasi ke seluruh penjuru tanah air, sektor pariwisata, pengangkutan memungkinkan parawisatawan menjangkau berbagai objek wisata. Yang berarti pemasukan devisa bagi Negara, sektor perdagangan, pengangkutan mempercepat penyebaran perdagangan barang kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan pembangunan sampai ke seluruh pelosok tanah air. Dapat diambil contoh dalam hal pengiriman barang, mungkin dulu kalau ingin mengirim barang kita yang harus repot untuk mengurus keperluan ini itu dan tempat mengirim barang sangat jarang sekali. Tetapi karena sekarang segala keperluan dapat dilakukan dengan secara instan, hal tersebut tidak lagi menjadi sulit.

Kemajuan bidang pengangkutan mendorong pengembangan ilmu hukum baik perundang-undangan maupun kebiasaan pengangkutan, karena pada dasarnya Indonesia adalah Negara Hukum sesuai dengan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 dirumuskan dengan tegas dalam Pasal 1 ayat (3) yang menyatakan, “Negara Indonesia adalah Negara Hukum”, yang mengandung pengertian bahwa segala tatanan dalam kehidupan berangsa, bernegara dan bermasyarakat didasarkan atas Hukum yang berlaku. Demikian juga perkembangan hukum kebiasaan, seberapa banyak perilaku yang diciptakan sebagai kebiasaan dalam pengangkutan tergantung dari penyelenggaraan pengangkutan. Pengembangan

teknologi pengangkutan tergantung juga dari kemajuan bidang pengangkutan yang digerakkan secara mekanik.

Salah satu jenis pengangkutan adalah jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barang merupakan salah satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, terlebih di zaman yang serba canggih ini manusia akan selalu mencari kemudahan-kemudahan karena era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan. Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Terdapatnya masyarakat yang saling mengirim barang dari suatu daerah ke daerah yang lain atau jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat.

Salah satu penyedia jasa pengiriman barang yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu PT. Jalur Nugraha Ekakurir, yang selanjutnya disingkat menjadi PT. JNE. PT. JNE merupakan perusahaan pengiriman barang milik swasta yang bergerak di bidang jasa. Banyaknya penduduk yang mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting. Seiring dengan perubahan zaman yang semakin modern dan pesatnya perkembangan bisnis menyebabkan jasa pengiriman barang PT. JNE juga semakin melesat dan berkembang. Sesuai dengan kenyataan, saat ini kebutuhan akan jasa pengiriman barang sangat penting sehingga kantor PT. JNE yang berpusat di Jakarta pun mengepakkan sayapnya dan mulai membuka kantor cabang di berbagai daerah di seluruh pelosok Indonesia. Kota Singaraja pun tak luput dari perhatian PT. JNE,

terdapat satu kantor cabang PT. JNE yang berlokasi di Jalan WR. Supratman No. 28 Singaraja yang sebelumnya sempat beroperasi di Jalan Angsoka, Kaliuntu. PT. PT. JNE Singaraja merupakan cabang ke delapan yang berada dibawah manajemen PT. JNE Denpasar, setelah tujuh cabang lainnya berdiri di wilayah Bali, hingga Nusa Penida dan Lembongan. Cabang ini menambah jumlah jaringan PT. JNE di Pulau Bali yang kini telah mencapai sebanyak lebih dari 115 titik layanan, mulai dari kota, kabupaten sampai kecamatan. Di bukanya kantor cabang PT. JNE Singaraja dikarenakan Kota Singaraja merupakan Kota Terbesar Kedua setelah Denpasar, hal lain yang melatarbelakangi dikembangkannya cabang PT. JNE di kota Singaraja yakni Kota Singaraja yang dikenal sebagai kota pendidikan yang terdapat beberapa universitas besar membuat perekonomian di Kota Singaraja dipercayakan berkembang pesat. Terdapat berbagai macam fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh PT. JNE bagi masyarakat . pengguna PT. JNE berhak untuk memilih paket-paket yang telah disediakan oleh PT. JNE.

Dari berbagai paket-paket yang telah ditawarkan oleh PT. JNE Cabang Kota Singaraja memiliki harga atau tarif pengiriman barang/dokumen yang berbeda yang disesuaikan dengan paket yang dipilih oleh pengguna jasa. Di PT. JNE sebagai perusahaan jasa pengiriman barang jika konsumen ingin barangnya cepat dikirim untuk sampai pada penerima maka tarif yang harus dibayar oleh konsumen kepada perusahaan pengiriman barang akan semakin mahal dan begitu juga sebaliknya.

Dalam kegiatan pengiriman barang yang dilakukan oleh JNE melibatkan beberapa pihak yang terlibat antara lain penyedia jasa dan pengguna jasa yang mengadakan hubungan hukum berupa suatu perjanjian. Hubungan hukum antara Pengirim Barang dengan PT. JNE merupakan hubungan hukum perjanjian dan mulai berlaku pada saat barang diterima oleh karyawan PT. JNE serta pengirim barang

telah menandatangani blangko/resi yang sudah disediakan oleh pihak perusahaan jasa pengiriman dan pengirim barang telah membayar ongkos kirim barang. Dengan peristiwa ini, pihak PT. JNE telah mengikatkan diri untuk mengantarkan barang milik pihak pengirim, sedangkan pihak pengirim mengikatkan diri dengan membayar ongkos yang disebut dengan tarif. Perjanjian antara PT. JNE dengan pengirim barang merupakan Perjanjian Timbal Balik yang bentuknya Baku (dikarenakan isi perjanjian tersebut telah ditulis di dalam blangko/resi). Sedangkan besar kecilnya tarif atau ongkos kirim ditentukan berdasarkan pada jenis pengiriman dari produk jasa yang ditawarkan, jarak serta berat barang yang dikirim tersebut.

Dalam kegiatan bisnis usaha atau jasa yang sehat terdapat keseimbangan antara pelaku usaha dengan pengguna jasa. Hubungan antar pelaku usaha penyedia layanan jasa pengiriman barang dengan pengguna jasa kadang kala terdapat kendala yang diakibatkan oleh berbagai masalah teknis dalam proses pengiriman barang. Kendala ataupun masalah yang paling umum dialami atau dirasakan oleh pengguna jasa pada PT. JNE cabang Kota Singaraja adalah masalah dalam hal keterlambatan. keterlambatan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau disepakati sebelumnya. Keterlambatan dalam pengiriman barang yang dilakukan Oleh PT. JNE Di cabang Kota Singaraja Kerap terjadi terlebih lagi jika memasuki hari raya ataupun tahun baru. Terdapat wanprestasi pada pelaku usaha mengakibatkan kerugian jatuh pada pihak konsumen sebagai pengguna jasa. Terdapat berbagai macam alasan yang menyebabkan masalah keterlambatan ini terjadi ialah dikarenakan overload (jumlah barang yang dikirim terlalu banyak dan harus menunggu untuk dikirim sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan), dan faktor lain yang menyebabka masalah dalam hal keterlambatan pengiriman barang ialah terjadinya barang yang tertukar sehingga hal ini tentu akan menimbulkan masalah

dalam waktu dan mengakibatkan keterlambatan pengiriman barang. Pengguna jasa merasa dirugikan atas masalah keterlambatan tersebut yang dilakukan oleh PT. JNE Cabang Kota Singaraja karena pihak penanggung jawab dari PT. JNE Cabang Kota Singaraja tidak memberi informasi kepada Pengguna jasa atas keterlambatan yang terjadi. Tidak adanya suatu informasi atau pemberitahuan atas keterlambatan dari pihak PT. JNE Kota Singaraja. Pengguna jasa yang mengalami masalah dalam proses pengiriman terutama dalam hal keterlambatan barang dapat mengalami kerugian materiil maupun immateriil. Hal ini antara lain dikarenakan kerana jenis barang yang dikirim cenderung cepat untuk kadaluarsa, ataupun barang menjadi tidak berguna atau kurang manfaatnya jika diterima tidak tepat waktu. Tentu saja kerugian yang dialami akibat keterlambatan yang dilakukan karena kelalaian penyedia jasa sangatlah merugikan pengguna jasa di waktu yang sekarang maupun di kemudian hari. Beberapa konsumen yang pernah mengalami kerugian akibat masalah dalam hal keterlambatan barang ini pernah dirasakan oleh Luh Dewi Ayuningsih selaku pengguna jasa, pada saat itu menggunakan PT. JNE Untuk mengirimkan suatu barang yang hendak ia kirim ke temannya yang berada di Kabupaten Negare, barang tersebut merupakan barang pesanan yang di pesan oleh temannya Luh Dewi, Saat melakukan transaksi pengiriman barang di PT. JNE Cabang Kota Singaraja, Luh Dewi Ayuningsih sebagai pengguna jasa dan PT. JNE Cabang Kota Singaraja selaku pelaku Usaha sudah menyepakati atau menyetujui estimasi kapan barang tersebut akan dikirim dan kapan barang tersebut akan diterima oleh penerima barang. Namun pada kenyataannya barang tersebut tidak dikirimkan sesuai dengan estimasi waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, disini sudah sangat jelas terdapat wasprestasi yang dilakukan oleh pihak PT. JNE Cabang Kota Singaraja akibat tidak dipenuhinya suatu perjanjian. Dari adanya masalah tersebut tentunya Luh Dewi

Ayuningsih sebagai pengguna jasa tentu sangat dirugikan secara materiil, sebab Luh Dewi Ayuningsih udah melaksanakan kewajibannya yaitu membayar ongkos kirim sebesar paket yang ia pilih namun PT. JNE Cabang kota singaraja tidak melakukan kewajibannya dengan baik yaitu mengirimkan barang tidak pada waktu yang telah ditentukan.

PT. JNE cabang Singaraja telah beroperasi selama 11 tahun dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, namun dibalik pelayanan prima yang diberikan oleh JNE tidak menutup kemungkinan ada beberapa hal yang kurang memuaskan bagi para pengguna jasa. Adapun hal kurang memuaskan yang dialami oleh pengguna jasa pengiriman barang yaitu dialami oleh Nyoman Suda, Alamat Desa Madenan Kecamatan Tejakula, yang mengalami masalah keterlambatan dalam pengiriman barang, hal ini disebabkan karena barang yang dikirimkan oleh Nyoman Suda mengalami kerusakan pada barang yang disebabkan oleh kelalaian pihak PT. JNE sendiri, tentunya akibat kerusakan yang terjadi pada barang menyebabkan barang tidak bisa dikirim, dalam hal ini Nyoman suda membeli belender pada salah satu marketplace yaitu shoope, barang yang ia beli tersebut merupakan barang baru dan kondisinya dalam keadaan baik, namun setibanya barang tersebut di tangan Nyoman Suda selaku pengguna jasa ia mendapati bahwa blender yang ia pesan itu dalam keadaan rusak dan pecah, Menurutnya, PT. JNE tidak melakukan pengemasan yang baik pada barang kiriman, seharusnya barang kirimannya dibaluti dengan *bubble wrap* agar meminimalisir adanya kerusakan pada barang kiriman. Apalagi pada saat pengiriman dilakukan, pihak PT. JNE sudah mengetahui isi dari paket kiriman tersebut dan terdapat tanda 'dilarang dibanting' pada barang tersebut. hal tersebut tentunya merupakan suatu kerugian yang dirasakan bagi pengguna jasa.

Kasus keterlambatan dalam pengiriman barang yang dirasakan oleh pengguna jasa juga di alami oleh Sintiana Dewi. Pada saat itu Sintiana Dewi yang berada di Bali hendak mengirimkan barang kepada kakaknya yang berada di Kota Bandung, sudah ada kesepakatan antara pengguna jasa dan pelaku usaha terhadap estimasi waktu dalam pengiriman barang yaitu pelaku usaha atau pihak PT. JNE sudah mengklaim bahwa barang akan sampai paling lambat satu minggu. Dan Sintiana Dewi sudah melakukan pembayaran ke PT. JNE sebagai bentuk kewajiban yang harus di penuhi sebagai pengguna jasa, namun di satu sisi pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya dengan baik karena barang yang hendak dikirim oleh Sintiana Dewi kepada kakaknya tidak tiba tepat waktu sesuai dengan perjanjian sebelumnya.

Peneliti juga mewawancarai konsumen atas nama Putri pagarani yaitu pengguna jasa yang pernah mengalami masalah dalam keterlambatan pengiriman barang, dimana kasus beliau tersebut bermula dari saudari putri membeli masker wajah di salah satu online shop yang berada di Jakarta, online shop tersebut sudah menerangkan bahwa barang yang dipesan oleh putri sudah ia kirimkan lewat ekspedisi JNE dan barang tersebut akan sampai pada waktu kurang lebih 3-4 hari, namun ternyata barang tersebut tidak kunjung datang juga dan setelah di cek ternyata barang yang di pesan oleh saudari putri mengalami kendala di JNE diperkirakan karena masalah overload barang, saudari putri enggan untuk menyatakan complain ke JNE karena menurutnya klaim complin terlalu ribet dan harus melalui banyak proses.

Dalam hal ini, pengguna jasa yang mengalami kerugian akibat perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pengguna jasa berhak untuk menuntut ganti rugi dan pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan tanggung jawab terhadap



kerugian yang diderita oleh pengguna jasa. Kesalahan atau kelalaian yang dilakukan PT. JNE cabang Kota Singaraja selaku pelaku usaha merupakan suatu wanprestasi. Sederhananya, wanprestasi itu adalah ingkar janji atau tidak menepati janji. Menurut Abdul R Saliman (Saliman : 2004, hal. 15), wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur. Menurut J Satrio (Satrio : 1999, hal 122), wanprestasi adalah suatu keadaan di mana debitur tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya.

Setiap orang yang membuat suatu perjanjian telah diatur di dalam pasal 1313 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Jika perjanjian yang telah dibuat dan disepakati bersama tidak dilakukan dengan baik atau tidak dipenuhi maka hal tersebut disebut dengan suatu perbuatan Wanprestasi. Wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), berbunyi: “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”. Sehingga unsur-unsur wanprestasi adalah:

1. Ada perjanjian oleh para pihak.
2. Ada pihak melanggar atau tidak melaksanakan isi perjanjian yang sudah disepakati
3. Sudah dinyatakan lalai tapi tetap juga tidak mau melaksanakan isi perjanjian.

Pasal 1239 KUHPer berbunyi “Tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, wajib diselesaikan dengan memberikan penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila debitur tidak memenuhi kewajibannya: Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 1457 KUHPerdata yang berbunyi: “Jual beli adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”. Definisi pasal diatas, bahwa penjual berhak atas sejumlah pembayaran atas barang atau jasa yang telah diserahkan kepada pembeli sebagaimana yang telah disepakati bersama. Disamping itu pembeli memiliki hak atas penyerahan barang atau jasa yang telah dibelinya dari si penjual.

Pada kenyataannya tidak semua konsumen yang dirugikan mendapatkan pertanggungjawaban yang sesuai dengan kerugian yang dialaminya. Pelaku usaha kerap mengabaikan Hak-Hak yang dimiliki oleh pengguna jasa. Dalam hal ini pengguna jasa mengetahui adanya hak hak yang ia miliki, Namun karena kurangnya suatu pemahaman mengenai bagaimana tata cara prosedur complain terhadap penyedia jasa membuat pengguna jasa enggan untuk memperjuangkan hak-haknya. Padahal dalam hal ini, pengguna jasa dapat mengajukan complain terhadap penyedia jasa karena antara penyedia jasa dan pengguna jasa memiliki hubungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penting kiranya untuk mengetahui bagaimana perlindungan Hukum Terhadap Pengguna jasa PT. JNE cabang Kota Singaraja terkait hal wanprestasi, maka penulis melakukan penelitian dalam bentuk proposal skripsi yang berjudul :**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM**

## **HAL TERJADINYA WANPRESTASI (STUDI KASUS DI PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG KOTA SINGARAJA)**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas adapun identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Dalam beberapa kasus ada masyarakat pengguna jasa pada PT. JNE cabang Kota Singarajamengalami masalah dalam hal keterlambatan dalam pengiriman barang.
2. Akibat kelalaian atau kesalahan pada PT. JNE cabang Kota Singaraja selaku pelaku usaha tidak memberikan suatu Konfirmasi terhadap Pengguna jasa yang mengalami kendala dalam hal keterlambatan pengiriman barang.
3. Adapun masalah lain yang juga terkadang di alami oleh pengguna jasa pada PT. JNE cabang Kota Singaraja yaitu kerusakan pada barang yang dikirim atau barang tidak sesuai dengan pesanan.
4. Bentuk ganti kerugian yang diberikan oleh PT. JNE tidak sesuai dengan kerugian yang di derita oleh pengguna jasa.
5. Pengguna jasa yang dirugikan tidak tau bagaimana cara melakukan complain atau tuntutan ganti kerugian sehingga cenderung menerima kerugian itu sebagai suatu konsekuensi.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Penulisan karya tulis yang bersifat Ilmiah perlu ditegaskan mengenai materi yang diatur di dalamnya. Hal ini sangat diperlukan untuk menghindari agar isi atau materi yang terkandung di dalamnya tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang telah dirumuskan sehingga dapat diuraikan secara sistematis untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari pokok permasalahan, maka diberikan Batasan-

batasan mengenai ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas. Adapun penelitian yang akan dilakukan dibatasi pada 2 (dua) permasalahan yakni mengenai upaya Hukum yang dapat ditempuh pengguna jasa PT. JNE cabang Kota Singaraja apabila mengalami kerugian akibat wanprestasi dalam hal keterlambatan pengiriman barang serta bentuk ganti kerugian terhadap pengguna jasa PT. JNE cabang Kota Singaraja akibat wanprestasi dalam hal keterlambatan pengiriman barang.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, adapun rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Upaya Hukum yang dapat ditempuh pengguna jasa PT. JNE cabang Kota Singaraja apabila mengalami kerugian akibat wanprestasi dalam hal keterlambatan pengiriman barang ?
2. Bagaimana bentuk ganti kerugian pengguna jasa PT. JNE cabang Kota Singaraja akibat wanprestasi dalam hal keterlambatan pengiriman barang?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Untuk memperoleh tujuan yang diharapkan dalam penulisan proposal skripsi ini, maka perlu untuk menetapkan tujuan penelitian. Tujuan dari penulisan proposal skripsi ini terbagi menjadi 2 (dua) yaitu tujuan umum dan tujuan Khusus, yaitu :

1. Tujuan Umum

Untuk menambah pemahaman penulis dan pembaca dalam bidang penulisan hukum perdata khususnya terkait dengan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa PT. JNE Cabang Kota Singaraja Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengkaji dan menganalisis terkait dengan Upaya Hukum yang dapat di tempuh pengguna jasa PT. JNE Cabang Kota Singaraja apabila mengalami kerugian akibat wanprestasi dalam hal keterlambatan pengiriman barang.
- b. Untuk mengkaji dan menganalisis terkait dengan bentuk ganti kerugian pengguna jasa PT. JNE cabang Kota Singaraja akibat wanprestasi dalam hal keterlambatan pengiriman barang.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Untuk memperoleh Manfaat yang diharapkan dalam penulisan proposal skripsi ini, maka perlu untuk menetapkan manfaat penelitian. manfaat dari penulisan proposal skripsi ini terbagi menjadi 2 (dua) yaitu manfaat Teoritis dan Manfaat Praktis, yaitu :

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan referensi Tambahan terkait dengan perkembangan dalam dunia Hukum, yang secara khusus mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa PT. JNE Cabang Kota Singaraja Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi, serta menjadi pedoman penulis lain dalam membuat penelitian sejenis.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Penulis

Penulis dapat membuat dan menyusun karya tulis yang sesuai dengan kaedah penulisan karya ilmiah, menambah wawasan penulis terkait dengan perkembangan dalam dunia Hukum, secara khusus mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa PT. JNE Cabang Kota Singaraja Dalam Hal

Terjadinya Wanprestasi, yang selanjutnya dijadikan sebagai pegangan dalam pembelajaran.

b. Bagi Masyarakat

Menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat agar dapat mengetahui bagaimana Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa PT. JNE Cabang Kota Singaraja Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi.

c. Bagi Pemerintah

Sebagai referensi dan acuan dalam meningkatkan efektifitas pembuatan hukum nasional dalam hal ini Undang-Undang Dengan memperhatikan Kebiasaan-kebiasaan yang dalam pada masyarakat sehingga tidak terjadinya suatu pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.

