



LAMPIRAN 01
PEDOMAN WAWANCARA

DAFTAR PERTANYAAN PEDOMAN WAWANCARA

| No. | Narasumber | Pertanyaan |
|-----|---------------|--|
| 1. | Pengguna Jasa | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah saudara pernah mengalami kerugian dalam menggunakan jasa pengiriman barang PT. JNE Cabang Kota Singaraja khususnya dalam hal keterlambatan pengiriman barang ? 2. Apa yang saudara lakukan pada saat mengalami kerugian dalam hal keterlamabatan pengiriman barang ? 3. Apakah saudara mengetahui bahwa saudara dapat menuntut tanggung jawab atau ganti kerugian apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha ? 4. Apakah pelaku usaha memberikan ganti rugi akibat kerugian yang saudara alami ? 5. Jika pelaku usaha memberi ganti kerugian Bagaimana bentuk ganti kerugian yang diberikan kepada saudara ? 6. Apakah saudara pernah menempuh jalur hukum ketika mengalami kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha ? |
| 2. | Pelaku Usaha | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah saudara pernah mendapat complain dari pengguna jasa ? 2. Apakah complain yang diajukan bersifat merugikan pengguna jasa ? 3. Bagaimana tanggung jawab yang diberikan kepada pengguna jasa yang mengalami kerugian akibat keterlambatan pengiriman barang? |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ol style="list-style-type: none">4. Bagaimana bentuk ganti kerugian yang saudara berikan kepada pengguna jasa yang mengalami kerugian akibat keterlamabatan dalam pengiriman barang ?5. Pernahkah ada kerugian yang di alami oleh penguna jasa yang saudara tidak tanggapi ?6. Apakah saudara pernah melakukan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi atau non litigasi ? |
|--|--|---|





LAMPIRAN 02
DAFTAR NARASUMBER

Daftar Narasumber

Kantor PT. JNE Cabang Singaraja

| | |
|----------------|---------------------|
| Nama | Putu Yudhi Pradipta |
| Jabatan | Pimpinan/Leader |





LAMPIRAN 03
DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Bapak Putu Yudhi Pradipta selaku pimpinan (leader) di Kantor JNE Cabang Singaraja