

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian yang sangat pesat serta sangat variatif dan beragam telah menghasilkan beragam pula barang dan jasa. Dengan dukungan teknologi terlebih serta informasi didalamnya dan perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan atau jasa telah melintasi batas – batas wilayah Negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan /atau jasa yang ditawarkan secara variatif.<sup>1</sup>

Kondisi seperti ini pada satu sisi menguntungkan konsumen karena kebutuhan terhadap barang dan jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.<sup>2</sup> Hal tersebut bukan menjadi gejala regional saja, tetapi sudah menjadi persoalan global yang melanda seluruh konsumen di dunia. Timbulnya kesadaran konsumen ini telah melahirkan satu cabang baru ilmu hukum, yaitu hukum perlindungan konsumen.<sup>3</sup>

Perlindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri. Kemajuan teknologi dan industri tersebut ternyata telah memperkuat perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern saat ini. Masyarakat tradisional dalam memproduksi barang-barang kebutuhan konsumen secara sederhana, dan hubungan antara konsumen dan masyarakat tradisional relatif masih sederhana, di mana konsumen dan produsen dapat bertatap muka secara langsung. Adapun masyarakat modern memproduksi barang-barang

---

<sup>1</sup> Zulham, Shi, Mhum. Hukum perlindungan Konsumen, Kharisma Putra Utama, Hlm 1

<sup>2</sup> Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen , (Jakarta, Gramedia, 2003) Hlm 12

<sup>3</sup> *Ibid*

kebutuhan konsumen secara massal, sehingga menciptakan konsumen secara massal pula (*mass consumer consumption*). Akhirnya hubungan antara konsumen dan produsen menjadi rumit, di mana konsumen tidak mengenal siapa produsennya, demikian pula sebaliknya, bahkan produsen tersebut berada di negara lain.<sup>4</sup>

Karena itu pula, perlindungan konsumen memiliki hubungan yang erat dengan globalisasi ekonomi. Globalisasi ekonomi mem-bawa konsekuensi bahwa semua barang dan/atau jasa yang berasal dari negara lain dapat masuk ke Indonesia. Untuk itu, perlindungan konsumen tidak saja terhadap barang-barang yang berkualitas rendah, namun juga terhadap barang-barang yang dapat membahayakan konsumen.<sup>5</sup>

Sesungguhnya setiap perusahaan harus memiliki tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*), yaitu kepedulian dan komitmen moral perusahaan terhadap kepentingan masyarakat, terlepas dari kalkulasi untung dan rugi perusahaan. Tanggung jawab tersebut yakni tanggung jawab perusahaan terhadap kesejahteraan bagi lingkungan dan masyarakat.<sup>6</sup> Seperti halnya terhadap perlindungan lingkungan hidup dan perlindungan tenaga kerja, perusahaan juga harus bertanggung jawab terhadap perlindungan konsumennya.<sup>7</sup>

Pada hakikatnya, tanggung jawab sosial perusahaan terhadap konsumen merupakan kepentingan perusahaan itu sendiri guna merebut kepercayaan publik yang kemudian bergerak ke arah pemetaan hasil dari kepercayaan publik tersebut." Pengaturan perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan ataupun melemahkan usaha dan aktivitas pelaku usaha. Tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen diharapkan mampu mendorong iklim dan persaingan usaha yang sehat. Dengan demikian, diharapkan dapat melahirkan perusahaan yang tangguh

---

<sup>4</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, kemungkinan penerapan tanggung jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004)Hlm 2-3

<sup>5</sup> Erman Rajagukguk, *Agenda Pembaharuan Hukum Ekonomi di Indonesia menyongsong abad XXI, dalam Inosentius samsul , Opcit Hlm 5*

<sup>6</sup> Murti Sumarni dan John Suprihartono, *Pengantar bisnis, dasar – dasar Ekonomi Perusahaan*, (Yogyakarta: Liberty 1987)Hlm 21

<sup>7</sup> Binsar Nasution, *Hukum pasar modal, Good CorporateGovernance, perlindungan lingkungan hidup, dan insider trading*, (Medan, sekolah pasca sarjana Sumatera Utara, 2002) Hlm19

dalam menghadapi persaingan sehat melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Hubungan hukum antara produsen dan konsumen memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi." Hubungan hukum antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan telah terjadi sejak proses produksi, distribusi, pemasaran, dan penawaran." Hubungan hukum antara konsumen dan produsen telah mengalami perubahan konstruksi hukum, yakni hubungan yang semula dibangun atas prinsip *caveat emptor*" berubah menjadi *caveat venditor*.

Bahwa perkembangan hukum dimulai dari barat dimana pada saat itu lahirnya gerakan perlindungan konsumen (*Consumers Movement*) yang disebut sebagai era pertama pergerakan konsumen. Secara historis perlindungan konsumen diawali dengan adanya gerakan – gerakan konsumen diawal abad ke 19. Organisasi kemudian tumbuh dan berkembang pesat sehingga pada tahun 1903 Liga konsumen masyarakat di Amerika telah dikembangkan menjadi 64 Cabang yang meliputi 20 negara bagian.<sup>8</sup>

Perjuangan Untuk mewujudkan perlindungan konsumen mengalami hambatan dan rintangan, untuk meloloskan *the Food and The Drugs Act* telah mengalami kegagalan yang berulang – ulang. Hal itu terbukti dengan kegagalan parlemen untuk meloloskan Undang – Undang tersebut pada tahun 1892. Usaha tersebut dicoba lagi hingga akhirnya pada tahun 1906 *The Meat Inspection Act* lahir.<sup>9</sup>

Perkembangan selanjutnya terjadi pada tahun 1914 dengan dibukanya kemungkinan untuk terbentuknya komisi yang bergerak dalam perlindungan konsumen, yaitu FTC (*Federal Trade Commission*) dengan *The Federal trade Commission Act*.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad yani, *Hukum Tentang Perlindungan konsumen*, Jakarta, gamedia , 2003, hlm 23

<sup>9</sup> Munir Fuady, *Hukum bisnis dalam teori dan praktik, buku kedua*, Bandung, Citra Aditya Bhakti, Hlm 185

<sup>10</sup> Donald P. Rothschild dan David W Carrol, *Consumer Protecting; repoting service* Vol.1, Marryland ; National Law Publishing Corporation, 1986, hlm 17, lihat juga Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, Opcit Hlm 13

Era kedua pergerakan perlindungan konsumen di pentas internasional pada tahun 1930, era ketiga dari pergerakan perlindungan konsumen yaitu pada tahun 1960 di era ini melahirkan satu cabang hukum baru yaitu hukum konsumen (*Consumer Law*), pada tanggal 15 Maret 1962 John F. Kennedy menyampaikan consumer message di hadapan kongres Amerika Serikat.<sup>11</sup> Dan semenjak saat itu disebut dengan era baru serta peran tersebut didukung oleh presiden Amerika Lyndon Johnson dan Richard Nixon.<sup>12</sup>

Dinegara Negara lain diluar Amerika bangkit berkembang setelah era ketiga kendatipun telah lahir undang undang seperti perlindungan konsumen, seperti Inggris telah memberlakukan Hops (*Preventing Of Fraud*) pada tahun 1971<sup>13</sup>, sementara itu di India prinsip – prinsip perlindungan konsumen telah lahir sebelum era ketiga antara lain *Indian Contract Act* Tahun 1872, *The Specific Relief act* tahun 1963 dan lain – lain.<sup>14</sup>

Sejarah Perlindungan konsumen di Indonesia telah dimulai semenjak zaman hindia belanda , kedati sebagian besar peraturan – peraturan pada saat ini sudah tidak berlaku lagi, beberapa peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen diantaranya *Reglement Industriële Eigendom* S 1912-545, Jo S.1913 no.21, *Hinder Ordonantie* (Ordonansi Gangguan) S 1926- 226 Jo 1927-44 hingga beberapa undang undang yang sejenisnya sehingga timbullah KUHPerduta pada awal kemerdekaan Indonesia hingga muncul Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada bulan mei 1973 organisasi social yang bergerak pada perlindungan konsumen tentu saja dalam aktivitasnya bertindak sebagai perwakilan konumen (Consumer representation) yang bertujuan untuk melayani dan meningkatkan martabat dan kepentingan konsumen.<sup>15</sup>

---

<sup>11</sup> Vernon A musellman dan John H. Jackson, *Introduction to modern Business*, diterjemahkan kusuma wiriadisastra, Jakarta, Erlangga 1992

<sup>12</sup> Bismar Nasution, *Op.cit*, Hlm 5

<sup>13</sup> Munir fuady, *Op.cit*, Hlm 187

<sup>14</sup> Munir Fuady, *Op.cit*, hlm 187

<sup>15</sup> Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan instrument Instrumen Hukumnya*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2003, Hlm 16

Dalam sejarah pola perkembangan pemenuhan manusia yang saling interdependen terdapat dua posisi yang saling berhadapan antara Produsen dan Konsumen.<sup>16</sup>

Pada praktiknya klausul baku masih sangat banyak ditemukan dalam perjanjian, baik perjanjian secara langsung maupun perjanjian secara *Daring* (elektronik), dimana Elektronik kontrak adalah kontrak perjanjian yang dibuat secara elektronik dengan cara interaksi antara pihak yang ditawarkan dengan sistem elektronik. Oleh sebab itu dalam praktik, e-contract lebih sering ditemui dalam hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, dibandingkan dengan transaksi hukum lainnya<sup>17</sup>.

Produsen membutuhkan konsumen sebagai pihak yang menerima atau membutuhkan barang – barang yang dihasilkannya, sebaliknya juga konsumen membutuhkan produsen untuk memperoleh barang – barang yang dibutuhkan. Hubungan konsumen dan produsen tersebut saling berkepentingan satu sama lain dengan barang yang dibutuhkan oleh konsumen atas dasar suatu harga tersebut dengan pasar.<sup>18</sup>

Produsen yang dalam istilah Yuridis disebut sebagai Pelaku Usaha memproduksi barang dan jasa dengan prinsip mendapat keuntungan yang sebesar-besarnya. Konsumen adalah pihak yang memakai atau menikmati barang dan jasa yang dihasilkan produsen. Barang (goods) adalah suatu produk yang dihasilkan produsen yang bisa kelihatan dalam bentuk fisik misalnya kue, meja, mobil, pipa, baju, dan seterusnya.<sup>19</sup>

Selain barang, jasa (*service*) adalah suatu produk yang dihasilkan oleh produsen, yang meskipun tidak bisa kelihatan secara fisik, tetapi dapat memungkinkan terselenggaranya urusan atau kepentingan seseorang yang memerlukan. Misal-nya hasil kerja (jasa) dokter, pengacara, arsitektur, pengangkutan, entertainmen, pendidikan, wisata, dan seterusnya Segala sesuatu

---

<sup>16</sup> N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Desember 2005, hlm 21

<sup>5</sup> Mengetahui Kontrak elektronik, klik wrap agreement dan tanda tangan elektronik, maret 2017, Binus law university, diakses pada 31 Januari 2023, diakses pada <https://business-law.binus.ac.id/2017/03/31/mengenal-kontrak-elektronik-click-wrap-agreement-dan-tanda-tangan>

<sup>18</sup> *Op.cit*, N.H.T Siahaan,

<sup>19</sup> N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Desember 2005, hlm 21

yang dihasilkan oleh produsen dan berkaitan dengan konsumen disebut dengan produk. Atas dasar itu bail barang maupun jasa, dalam uraian pada buku ini digunakan saja dengan istilah "produk"

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer*, atau dalam bahasa Belanda "*consument*", "*kon-sument*". Konsumen secara harafiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan atau memakai serta membutuhkan.<sup>20</sup>

Pengertian tentang konsumen secara yuridis telah dijelaskan dalam pelbagai peraturan perundang-undangan, seperti UU No 8 Tahun 1999 tentang UUPK dan UU No 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (UU LPM PUTS).<sup>21</sup> Kedua UU ini memberikan definisi atau pengertian tentang konsumen. Pasal 1 UU No 8 Tahun 1999 merumuskannya sebagai berikut: "*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.*"

Rumusan UUPK di atas berbeda dengan UU LPM PUTS, yang dalam Pasal 1 UU No 5 Tahun 1999 memberikan pengertian sebagai berikut: "*Konsumen adalah setiap pemakai dan atau pengguna barang atau jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri dan atau kepentingan orang lain.*"

Perbedaannya adalah, batasan yang diberikan UUPK sedikit lebih rinci dibandingkan dengan batasan yang dibuat oleh UU LPM PUTS. Rumusan UUPK mengenai definisi konsumen mengartikannya juga bagi pemakaian barang dan/atau jasa tersebut, yang bukan saja bagi kepentingan manusia, tetapi juga makhluk hidup lain. Makhluk hidup selain manusia adalah hewan atau tumbuh-tumbuhan dan makhluk mikroorganisme.<sup>21</sup>

Klausula baku/Perjanjian baku itu sendiri merupakan bagian dari suatu perjanjian sehingga menyebabkan pengaturan akan hal tersebut harus berdasarkan aturan-aturan yang terdapat pada Kitab Undang-Undang

---

<sup>20</sup> *Ibid*

<sup>21</sup> Badruzaman, Mariam Darus: *Perjanjian Baku (Standar) Perkembangannya di Indonesia, dalam Be-berapa Gurubesar Berbicara Tentang Hukum dan Pendidikan Hukum*, Alumni, Bandung, 1981.

Hukum Perdata (KUHPerdata) pada BAB III Tentang Perikatan secara umum. Selain itu dikarenakan Klausula Baku pada kenyataannya banyak yang merugikan pihak konsumen dan juga Klausula Baku memperlihatkan bahwa terjadi ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan produsen dengan kesan produsen memaksakan klausula tersebut kepada konsumen maka pengaturannya juga terdapat dalam Undang-Undang No.9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ( UUPK ).

Kedua peraturan perundang-undangan tersebut diberlakukan oleh pemerintah Indonesia dalam rangka menjamin keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Tetapi dalam kenyataannya sering terjadi polemik antara pelaku usaha dan konsumen yang berkaitan dengan Klausula Baku walaupun pengaturan akan hal tersebut sudah ada. Polemik yang terjadi biasanya lebih cenderung kearah pertentangan mengenai keabsahan perjanjian baku antara pelaku usaha dan konsumen.

Pertentangan mengenai keabsahan terjadi apabila dalam perjanjian baku tersebut memuat klausul klausul yang sifatnya memberatkan salah satu pihak, lalu pihak yang merasa dirugikan akan mengajukan gugatan ke pengadilan dan “biasanya” dalam gugatan tersebut salah satu isi gugatan adalah menyatakan bahwa perjanjian baku tersebut adalah batal demi hukum karena tidak memenuhi ketentuan. Diera digital saat ini bahwa perjanjian juga sangat mudah dibuat hanya dengan mengklik saja kesepakatan tersebut sehingga sangat memudahkan pelanggan serta dapat juga menjadi hal yang rancu apabila tidak diperhatikan dengan seksama dan juga teliti, disamping itu juga bahwa perjanjian secara digital seharusnya agar lebih transparan.

Dalam Pasal 1313 dijelaskan bahwa yang dimaksudkan dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata dimana suatu perbuatan dengan satu orang atau lebih yang saling mengikatkan. Beberapa ahli hukum pun memberikan definisinya, antara lain adalah:<sup>22</sup> Menurut K.R.M.T Tirtodiningrat, SH. (1966:83) yang dimaksudkan dengan perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat di antara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat hukum yang diperkenankan oleh undang-undang.

---

<sup>22</sup> Mgs Edy Putra Tje'Aman, 1989, *Kredit Perbankan Suatu Tinjauan Yuridis*, Liberty Yogyakarta, hlm. 18

sedangkan Menurut Prof. R. Subekti, SH. (Hukum Perjanjian) berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.

Agar suatu kontrak dapat mengikat dalam pelaksanaannya, Kontrak tersebut harus memenuhi persyaratan hukum. Masa berlaku kontrak diatur dengan jelas dalam 1320 Kitab Undang-Undang Hukum perdata. Prasyarat berlakunya suatu perjanjian adalah adanya kesepakatan para pihak, kemampuan para pihak untuk mencapai kesepakatan, adanya fakta tertentu dan adanya dasar hukum. Dua syarat pertama disebut syarat subyektif karena menyangkut orang atau subyek yang membuat kontrak, sedangkan dua syarat terakhir disebut syarat obyektif karena menyangkut kontrak itu sendiri menurut subyek perbuatan hukum itu.<sup>23</sup>

Penjelasan mengenai jangka waktu berlakunya perjanjian adalah sebagai berikut: dalam kaitannya dengan akad, kata akad menurut subjek berarti kesepakatan kehendak antara dua pihak, yaitu. H. apa yang diinginkan pihak pertama, diinginkan pihak lain, dan kedua belah pihak menginginkan hal yang sama satu sama lain. Lebih lanjut ditegaskan bahwa dengan hanya menyebutkan 'setuju' tanpa ada cara (formalitas) seperti tulisan, memasang tanda atau umbul-umbul dan lain-lain, maka dapat disimpulkan bahwa apabila tercapai kesepakatan maka kesepakatan itu sah atau kesepakatan itu sah. mengikat atau berlaku sebagai hukum bagi mereka yang melakukannya<sup>24</sup>.

Menurut J. Satrio, sebaliknya, kata kontrak adalah kesepakatan kehendak antara dua orang, di mana dua kehendak bertemu dan kehendak itu harus diungkapkan. Ungkapan kehendak harus berupa pernyataan bahwa ia ingin mengadakan suatu hubungan hukum. Adanya wasiat saja tidak merupakan suatu kontrak, karena wasiat harus diungkapkan, nyata dan dipahami oleh pihak lain.

---

<sup>23</sup> Subekti, 1985, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermedia, Jakarta, hlm.17

<sup>24</sup> R. Subekti, 1992, *Bunga Rampai Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, hlm.4

Pasal 1329 KUH Perdata Jerman menetapkan bahwa, kecuali undang-undang menentukan lain, setiap orang cakap secara hukum, yaitu dianggap tidak kompeten. Menurut Pasal 1330 KUH Perdata Jerman, anak di bawah umur, mereka yang bertanggung jawab atas perwalian/perawatan dan wanita/istri yang ditentukan oleh hukum serta semua orang yang telah mengadakan kontrak tertentu dengan hukum tidak dapat membuat kontrak. Untuk masalah tertentu, berarti apa yang disepakati tentang hak dan kewajiban kedua belah pihak bagi mereka yang membuatnya.<sup>25</sup>

Klausul yang dimaksudkan dalam perjanjian setidaknya paling sedikit harus ditentukan jenisnya. Bahwa tersebut sudah ada atau sudah berada ditangannya si berutang pada waktu perjanjian dibuat, tidak diharuskan oleh Undang-undang. Jumlahnya juga tidak perlu disebutkan, asal saja kemudian dapat dihitung atau ditetapkan.<sup>26</sup>

Tentang sebab yang halal, artinya adalah tujuan bersama yang hendak dicapai oleh para pihak.<sup>27</sup> Menurut Subekti, adanya suatu sebab yang dimaksud tiada lain daripada isi perjanjian. Pasal 1337 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, menentukan bahwa suatu sebab atau kausa yang halal adalah apabila tidak dilarang oleh Undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan.

Perkembangan teknologi saat ini yang sangat tidak terkendali telah memunculkan gaya hidup serta trend baru dalam transaksi jual beli dengan mekanisme yang cukup contemporary, beragam serta unik dan memberikan kemudahan bagi pelakunya. Mekanisme transaksi tersebut unik dan menarik selain itu juga cara perjanjiannya sangat cepat tinggal klik saja, berdasarkan registrasi yang sangat kilat sehingga hal tersebut sangat kurangnya transparansi antara penyedia aplikasi dengan pelanggan aplikasi.

Aplikasi lazada adalah aplikasi yang dikembangkan oleh perusahaan e-commerce swasta Singapura yang didirikan oleh Rocket Internet pada tahun

---

<sup>25</sup> R. Subekti, 1992, *Bunga Rampai Ilmu Hukum*, *Ibid.* Hlm12

<sup>26</sup> Subekti, *Opcit*, hlm.19

<sup>27</sup> Sri Soedewi Masjchon, *Hukum Jaminan di Indonesia (Pokok-pokok Hukum Jaminan dan Jaminan Perorangan)*, Liberty, Yogyakarta, 1980, hlm. 319

2011. Website ecommerce Lazada telah launching pada bulan Maret tahun 2012 di Indonesia, Malaysia, Filipina, Thailand dan Vietnam. Situs Lazada Grup, beroperasi di Indonesia, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand, dan Vietnam, dan telah mengangkat sekitar US \$ 647.000.000 selama beberapa putaran investasi dari investor seperti Tesco, Temasek Holdings, Summit Partners, JPMorgan Chase, investasi AB Kinnevik dan Internet Rocket. Pada Maret 2016 Lazada mengklaim itu mencatat total senilai \$ 1,36 miliar tahunan di enam pasar di Asia, menjadikannya pemain e-commerce terbesar. Lazada adalah pusat belanja online yang menawarkan berbagai macam jenis produk mulai dari Elektronik, Fashion Wanita, Fashion Pria, Peralatan Rumah Tangga, Kesehatan & Kecantikan, Bayi & Mainan Anak, Olahraga & Travel, Groceries 90 (Grosir), Otomotif & Media.<sup>28</sup>

Selain lewat alamat web Lazada juga dapat diakses melalui aplikasi mobile di smartphone seperti android dan IOS. Sesuai dengan tagline Effortless Shopping, Lazada Indonesia menyediakan website berbelanja online yaitu [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id). Lazada menjamin kenyamanan konsumen ketika konsumen browsing produk yang sedang dicari dan juga menjamin opsi pembayaran yang aman.

Pilihan pembayaran Lazada termasuk kartu kredit, cash on delivery, Bank transfer, Mobile banking dan bahkan melalui layanan pembayaran online seperti halnya HelloPay. Bahkan, pada aplikasinya Lazada memiliki promo sendiri yang berbeda dari Lazada versi desktop.<sup>29</sup>

Disamping hal hal yang memudahkan tentunya penyedia layanan digital lazada juga mempunyai beberapa kelemahan salah satunya yaitu klausul baku dalam penyelesaian permasalahan yang ada, dimana dalam penyelesaian masalah atau sengketa menggunakan Arbitrase atau BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia) dalam hal inilah terjadi polemik tentang apakah sebenarnya perjanjian baku sah dari sisi yuridis atau tidak mengingat pelanggan dari Lazada belanjanya dengan nominal yang cenderung kecil

---

<sup>28</sup> Tim Lazada, "Terms of Use" dikutip dari [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id) diakses pada 31 januari 2023 1.

<sup>29</sup> Tim Lazada, "Home" dikutip dari [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id) diakses pada 31 januari 2023

sehingga apabila dilakukan dengan penyelesaian arbitrase akan memakan biaya yang besar dan menimbulkan masyarakat atau customer lazada engga melakukan tuntutan, karena pada praktek sehari-hari selama perjanjian baku masih dipakai sebagai kebiasaan dalam masyarakat maka seharusnya secara yuridis pun perjanjian itu sah selama perjanjian baku tersebut tidak melanggar ketentuan-ketentuan khusus yang mengatur tentang perjanjian baku yaitu KUHPerdata dan Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

Maka dari itu dalam tulisan ini penulis mencoba melihat perjanjian baku/ klausula baku sebagai suatu perjanjian dalam persepsi KUHPerdata selaku sumber hukum perjanjian di Indonesia dan melihat pula persepsi klausula baku menurut UUPK. Dalam tesis ini penulis mencoba mengambil contoh kasus tentang klausula baku yang terjadi di Indonesia.

Berdasarkan analisis putusan Nomor 588/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Brt bahwa kerugian yang dialami oleh saudara Amir Salim melalui kuasa Hukumnya Law Office Redol Asido Panjaitan & Partners terhadap PT Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia) Menimbang bahwa Penggugat dengan surat gugatannya tertanggal 31 Juli 2020 yang didaftarkan pada Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Barat dengan register Nomor : 588/Pdt.G/2020/PN Jkt.Brt, telah mengemukakan hal-hal sebagai berikut: Bahwa, Penggugat adalah konsumen situs belanja Online pada Sistem Elektronik yang diselenggarakan oleh Tergugat, yaitu [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id) (Sistem Elektronik tergugat) dengan akun yang digunakan Penggugat adalah dengan menggunakan nomor handphone 082234878999 dengan nama sebutan Reno.

Selanjutnya sebagai konsumen (Pengguna Sistem Elektronik) pada tanggal 26 Maret 2020, Pukul 10.11 WIB melakukan pemesanan berupa Antam Logam Mulia Keping Emas (50 Gold Certificate) dengan Nomor pesanan 390468958969274 dalam situs belanja Online pada Sistem Elektronik Tergugat.

Selanjutnya atas pemesanan tersebut pada tanggal 26 Maret 2020, Pukul 10.11 WIB Penggugat telah melakukan pembayaran sebesar Rp. 17.000.000,-(tujuh belas juta rupiah) dari rekening atas nama Penggugat

kepada Rekening Tergugat yaitu dengan nomor rekening BCA 3905280630443928.

Bahwa, pada tanggal 26 Maret 2020, setelah Penggugat melakukan pembayaran sebagaimana yang disebutkan di atas, Penggugat dihubungi oleh seseorang dengan nomor handphone 082389289782 yang mengaku bernama Herlambang dan mengaku sebagai Pedagang (Seller/Merchant) Tergugat, dalam percakapan tersebut yang bersangkutan menyatakan bahwa pesanan Penggugat tidak dapat dilakukan pengiriman sebab nomor resi atas Produk belum diaktifkan (aktivasi);

Bahwa selanjutnya lebih lanjut yang bersangkutan menyatakan memerlukan nomor resi untuk melakukan pengaktifan pengiriman atas Produk dan mengatakan nomor resi tersebut akan dikirimkan dan masuk melalui SMS ke nomor handphone Penggugat, dan meminta Penggugat untuk segera menyampaikan nomor resi karena waktunya terbatas, apabila tidak dikirimkan pada saat itu juga maka Produk jadi tidak dapat dikirimkan kemudian pada saat dihubungi tersebut, dikarenakan Penggugat yakin yang menelepon tersebut resmi dari Penggugat, sebab mengetahui nomor pesanan, nomor handphone akun, Produk yang dipesan, alamat pengiriman (alamat Penggugat), selain daripada itu, Penggugat juga sebagai konsumen Tergugat merasa yakin bahwa yang bersangkutan pasti memiliki legalitas dalam artian identitas subjek hukum yang jelas dan telah terdata di Sistem Elektronik yang diselenggarakan oleh Tergugat, maka Penggugat mengirimkan 6 (enam) digit angka yang diminta oleh orang tersebut sebagai nomor untuk pengaktifan pengiriman nomor resi atas Produk (terdapat bukti rekaman pembicaraan);

Bahwa, keyakinan Penggugat mengenai menelepon tersebut didasarkan, Penggugat berasumsi bahwa setiap Pedagang atau merchant atau seller pada Sistem Elektronik Tergugat berdasarkan hukum, seyogyanya jelas, jujur baik identitas subjek ataupun objek Pedagang atau merchant atau seller pada Sistem Elektronik Tergugat.

Bahwa, yang dimaksud memenuhi syarat dan ketentuan di atur dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia pada Pasal 17 ayat (1) PPMSE tersebut, salah satunya Pedagang (reseller/merchant) sebagai salah satu

Pelaku Usaha sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1 Angka 10.

PP PMSE, wajib memenuhi syarat sebagaimana yang diatur dalam Pasal 13,

Pasal 15 ayat (1) PP PMSE yang mengatur sebagai berikut :

Pasal 13 PP PMSE

(1) Dalam setiap PMSE, Pelaku Usaha wajib :

a. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang identitas subjek hukum yang didukung dengan data atau dokumen yang sah;

b. menyampaikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap Barang dan/atau Jasa yang diperdagangkan termasuk Sistem Elektronik yang digunakan sesuai karakteristik fungsi dan perannya dalam transaksi tersebut; dan

c. memenuhi ketentuan etika periklanan sesuai dengan

Bahwa, kemudian, sebagai Konsumen yang beritikad baik, untuk memperkuat keyakinan Penggugat atas pengaktifan nomor resi untuk pengiriman tersebut di atas, maka Penggugat segera mengkonfirmasi kepada Tergugat mengenai hal tersebut dengan menghubungi customer service

TERGUGAT pada tanggal 26 Maret 2020 pukul 12.10 WIB. Namun, berdasarkan informasi dari customer service TERGUGAT menyatakan dapat diduga bahwa akun Penggugat telah diretas (hacking) oleh pihak yang tidak bertanggungjawab sebab ternyata yang diminta oleh pihak tersebut, bukanlah nomor aktivasi untuk resi pengiriman, melainkan kode OTP (One-Time Password) akun Penggugat. Dan berdasarkan keterangan dari customer service Tergugat tersebut maka akun Penggugat harus segera diblokir untuk sementara waktu, sebab kemungkinan data-data dalam akun tersebut dapat dirubah, termasuk nomor rekening Penggugat (terdapat bukti rekaman pembicaraan);

Bahwa, pada saat itu juga Penggugat meminta untuk pemesanan dibatalkan dan agar uang yang telah dikirimkan sebelumnya untuk dapat

dikembalikan kepada Penggugat, namun berdasarkan keterangan customer service Tergugat bahwa pesanan Produk telah dibatalkan secara sepihak oleh Akun Penggugat yang sudah di hacking tersebut, maka kemudian akan dilakukan investigasi internal Tergugat dan untuk uang yang telah dibayarkan akan segera dikembalikan kepada Penggugat.

Bahwa, Tergugat mengakui melalui customer servicenya bahwa Akun Penggugat telah diretas dan sudah menduga kalau nomor rekening pada Akun Penggugat dapat dirubah, namun sebagaimana pada pengakuan E-mail Tergugat, menyatakan sistem TERGUGAT secara otomatis mengirimkan uang yang telah Penggugat kirimkan sebelumnya Rp. 17.000.000,- (tujuh belas juta rupiah) telah dikirimkan kepada Akun Penggugat yang telah diretas tersebut dimana nomor rekeningnya telah dirubah. Hal tersebut menunjukkan Sistem Elektronik Tergugat tidak andal, tidak aman, dan tidak bertanggungjawab. Sebagaimana berdasarkan faktanya, customer service Penggugat menyatakan Akun diretas dan dapat merubah nomor rekening pada Akun Penggugat pada tanggal 26 Maret 2020 sekitar Pukul 12.10 WIB, sementara berdasarkan fakta Tergugat mengirimkan kembali uang Penggugat kepada nomor rekening Akun Penggugat yang Tergugat sudah ketahui telah diretas pada tanggal 27 Maret 2020 pada Pukul 07.34 WIB. Dari fakta ini, dapat diketahui terdapat jeda waktu 1 (satu) hari antara Tergugat mengetahui Akun Penggugat telah diretas dan Nomor Rekening Akun dirubah (26 Maret 2020 Pukul 12.10 WIB) dengan pengiriman kembali uang milik Penggugat (27 Maret 2020 Pukul 07.34 WIB).

Bahwa, kemudian pada tanggal 20 Mei 2020 terdapat E-mail yang dikirimkan oleh TERGUGAT kepada E-mail Penggugat, yang menyatakan bahwa terkait untuk pengembalian dana yang diterima atas nomor pesanan 390468958969274, Tergugat informasikan bahwa pengembalian dana telah berhasil diproses sesuai dengan data rekening yang diisi pada akun Penggugat saat proses pembatalan kepada Nama Bank : BRI, Nomor Rekening 563501023841530, Rekening atas nama Aida Hasibuan. Dan berdasarkan data yang diterima dari Tergugat dana tersebut dikembalikan pada tanggal 27 Maret 2020, Pukul 07.34 WIB;

Bahwa, pada E-mail Tergugat tersebut juga menyatakan bahwa dana dikirim secara otomatis oleh Sistem Elektronik Tergugat, maka dana tidak dapat Tergugat proses refund kembali kepada Penggugat . Lebih lanjut, Tergugat meminta maaf “atas ketidaknyamanan dan kurangnya pelayanan yang Tergugat berikan dalam hal ini Lazada Indonesia, Tergugat akan berikan dan Tergugat akan jadikan masalah ini sebagai bahan untuk memperbaiki system pelayanan serta pelayanan Lazada Indonesia kepada para pelanggan’.

Bahwa, Penggugat sebelumnya melalui kuasa hukumnya, Redol Asido Panjaitan, S.H., M.H., David Manuel Sitepu, S.H., M.H., dan HENDRICK ALOYSIUS, S.H., masing-masing advokat dan/atau konsultan hukum pada

LAW OFFICE OF REDOL PANJAITAN-SITEPU & PARTNERS, telah mengirimkan dan telah diterima PENGGUGAT 2 (dua) kali surat Peringatan secara berturut-turut, yaitu Surat Peringatan pertama Nomor 018/P/RPS/I/2020 pada tanggal 10 Juni 2020 dan Surat Peringatan Terakhir Nomor : 019/P/RPS/VI/2020, tanggal 22 Juni 2020. Yang pada dasarnya merupakan upaya PENGGUGAT untuk dapat menyelesaikan permasalahan ini secara kekeluargaan (non-litigasi), namun Tergugat tidak bersedia untuk mengganti kerugian PENGGUGAT;

Bahwa, berdasarkan Pasal 8 ayat (1) huruf a. UU Perlindungan Konsumen melarang Pelaku Usaha (dalam Perkara ini adalah Tergugat) memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa (Sistem Elektronik Tergugat) yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

Bahwa, terhadap larangan tersebut, sebagai pelaku usaha yang memperdagangkan Sistem Elektroniknya, Tergugat sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP PSTE);

Bahwa, mengenai ketentuan sebagaimana mestinya dalam Pasal 3 ayat (1) PP PSTE tersebut adalah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, yang dapat diukur bahwa Sistem Elektronik dalam Pasal 4 huruf e. PP PSTE mengatur Sistem Elektronik harus memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk;

Bahwa, dari ketentuan-ketentuan hukum tersebut dapat diketahui syarat hukum Sistem Elektronik Tergugat harus bertanggungjawab dalam penyelenggaraannya, baik harus dilakukan dengan mekanisme atau prosedur yang bertanggungjawab. Dan bertanggungjawab yang dimaksud oleh ketentuan tersebut sesuai dengan Pasal 31 PP PSTE, adalah bertanggungjawab untuk melindungi pengguna (konsumen) dari kerugian yang ditimbulkan oleh Sistem Elektronik yang diselenggarakannya dalam melaksanakan prosedurnya;

Bahwa, perbuatan hukum Tergugat yang dengan sengaja, tetap mengirimkan uang milik Penggugat kepada Akun Penggugat yang telah diketahui oleh Tergugat sendiri telah di-hacking padahal terdapat jeda 1 (satu) hari antara pengiriman uang oleh Tergugat dengan diketahuinya Akun Penggugat telah di-hacking dengan alasan Sistem Elektronik Tergugat beralian otomatis, perbuatan tersebut jelas membuktikan bahwa, Sistem Elektronik Tergugat tidak berjalan dan diselenggarakan dengan tidak bertanggungjawab dalam melindungi Penggugat dari kerugian;

Bahwa, berdasarkan hal tersebut, Tergugat dalam menyelenggarakan transaksi elektronik tidak memperhatikan prinsip kehati-hatian dan tidak memperhatikan akuntabilitas sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 ayat (2) huruf b., dan d., PP PSTE. Tidak memperhatikan prinsip kehati-hatian dalam perkara A Quo adalah tetap melakukan transaksi (pengembalian) kepada Rekening dalam Akun Penggugat yang diketahui oleh Tergugat telah di-hacking. Tidak Akuntabilitas dalam Perkara A Quo adalah Tergugat dengan sadar melakukan transaksi yang tidak bertanggungjawab oleh hukum;

Bahwa, berdasarkan hal-hal tersebut, dapat ditemukan fakta hukum ternyata Sistem Elektronik Tergugat diselenggarakan dengan tidak memenuhi syarat hukum, yaitu tidak bertanggungjawab sehingga dalam mengoperasikannya tidak dilakukan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan akuntabilitas sehingga tidak dapat melindungi Penggugat sebagai Konsumen dari kerugian.

Bahwa, sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, dalam E-mail Tergugat tanggal 20 Mei 2020 Tergugat menyadari dan mengakui bahwa Sistem Elektronik Tergugat tidak memenuhi syarat hukum, dimana Tergugat mengakui kurangnya pelayanan dan Sistem Elektronik Tergugat masih memerlukan perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada Penggugat sebagai Konsumen, dan Tergugat menyadari ketidaknyamanan atas kerugian yang dialami Penggugat;

Kasus tersebut adalah mengenai Putusan No.588/Pdt.G/2020/Pn.Jkt.Brt antara Amir Salim dan PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia) Secara singkat kasus tersebut memperlihatkan tentang bagaimana Klausula Baku yang dicantumkan Lazada dalam perjanjian digitalnya sah Demi Hukum oleh pengadilan karena tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Oleh karena itu untuk melihat segala dampak dari diberlakukannya undang-undang mengenai Klausula Baku, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan ini lebih lanjut yaitu dengan judul: "ANALISIS KLAUSUL BAKU LAZADA MENURUT PASAL 18 AYAT 2 UNDANG – UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"

## **B. RUMUSAN MASALAH:**

Berdasarkan fakta yang didapat maka permasalahan yang akan diambil dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Klausul baku Lazada dapat merugikan konsumen menurut pasal 18 ayat 2 Undang – Undang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana Konsumen menuntut haknya dari kerugian klausul baku Lazada?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Identifikasi tujuan yang hendak dicapai dalam suatu penelitian adalah sangat penting untuk mengingat tujuan Penelitian dengan manfaat yang akan diperoleh dari penelitian sangat erat hubungannya. Oleh sebab itu, tujuan penelitian yang dicapai adalah :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis serta Menjelaskan keabsahan Perjanjian Baku dari persepsi Undang – Undang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengkaji dan menilai bagaimana klausul baku yang tertera dalam aplikasi lazada kurang transparan dalam pemenuhan klausul penyelesaian sengketa serta mengkaji putusan No.588/Pdt.G/2020/Pn.Jkt.Brt.

## **D. MANFAAT PENULISAN**

Diharapkan dari penulisan tesis ini, manfaat yang secara rinci dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Dalam perspektif Praktis, Dapat memperluas pemahaman terkait hukum dalam pelaksanaan argumentasi hukum legal reasoning dalam praktiknya dalam pemahaman tentang klausul baku sebagai masukan terutama bagi customer online shopping.
2. Dalam perspektif Teoritis, meningkatkan nilai tambah pengembangan ilmu hukum terutama di bidang hukum Bisnis serta memberikan sumbangan pemikiran dalam pembangunan hukum secara teoritis yang dipelajari di perkuliahan dan Sebagai referensi bagi peneliti atau penulis yang akan meneliti selanjutnya.

## **E. KERANGKA TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL**

### **1. Kerangka Teori**

Kerangka Teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan di dalam penelitian ini melalui penggunaan teori:

#### **a) Teori Kepastian Hukum**

Kepastian hukum secara normatif apabila ketika suatu peraturan dibuat dan diundang – undangkan secara pasti dan Logis.<sup>30</sup> Di Dalam suatu peraturan hokum , terkandung asas – asas hokum yang menjadi dasar pembentuknya dikatakan bahwa asas hukum dapat dikatakan sebagai jantungnya hukum Satjipto Rahardjo<sup>31</sup>. Oleh karenanya asas hokum mengandung tuntutan etis maka pula asas hokum dapat dikatakan jembatan antara peraturan hukum antara peraturan hukum dengan cita – cita social dan pandangan etis masyarakat.<sup>32</sup>

kepastian hukum sebagai salah satu upaya tujuan hukum dan dapat dikatan upaya mewujudkan keadilan, bentu nyata dari kepastian hukum adalah pelaksanaan dan penegakan hukum terhadap suatu tindakan tanpa memandang siapa yang melakukannya. Hukum tanpa sebuah nilai kepastian akan kehilangan makna dan esensi karena tidak dapat digunakan sebagai pedoman perilaku bagi setiap orang.<sup>33</sup>

Jelas dalam artian tidak menimbulkan keraguan (multi-tafsir) dan logis dalam artian menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik Norma. Kepastian hukum menunjuk kepada pemberlakuan hukum yang jelas, tepat, konsisten dan konsekuen yang pelaksanaannya tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subjektif. Hukum adalah kumpulan peraturan-peraturan atau kaidah-kaidah dalam suatu kehidupan bersama, keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Kepastian hukum merupakan ciri yang tidak dapat dipisahkan dari hukum terutama untuk norma hukum tertulis.<sup>34</sup>

---

<sup>30</sup> Amirrudin & Zainudin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, 2004, raya grafindo persada, hlm 24

<sup>31</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, 2012, Hlm 45

<sup>32</sup> Mario Julyano, Aditya Yuli Sulistyawan, *Pemahaman terhadap asas kepastian hukum melalui konstruksi penalaran positivism Hukum*, jurnal Crepido, Nomor 01, JULI 2019.

<sup>33</sup> Cst Kansil, *Kamus istilah hukum*, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2009, hlm 385

<sup>34</sup> Memahami Kepastian dalam Hukum (<http://ngobrolinhukum.wordpress.com> diakses pada tanggal 06-01-2017 pukul : 01:24 WIB),

Gustav Radbruch mengemukakan 4 (empat) hal mendasar yang berhubungan dengan makna kepastian hukum, yaitu : *Pertama, bahwa hukum itu positif, artinya bahwa hukum positif itu adalah perundang-undangan. Kedua, bahwa hukum itu didasarkan pada fakta, artinya didasarkan pada kenyataan. Ketiga, bahwa fakta harus dirumuskan dengan cara yang jelas sehingga menghindari kekeliruan dalam pemaknaan, di samping mudah dilaksanakan. Keempat, hukum positif tidak boleh mudah diubah.* Pendapat Gustav Radbruch tersebut didasarkan pada pandangannya bahwa kepastian hukum adalah kepastian tentang hukum itu sendiri. Kepastian hukum merupakan produk dari hukum atau lebih khusus dari perundang-undangan. Berdasarkan pendapatnya tersebut, maka menurut Gustav Radbruch, hukum positif yang mengatur kepentingan-kepentingan manusia dalam masyarakat harus selalu ditaati meskipun hukum positif itu kurang adil. Dari uraian-uraian mengenai kepastian hukum di atas, maka kepastian dapat mengandung beberapa arti, yakni adanya kejelasan, tidak menimbulkan multitafsir, tidak menimbulkan kontradiktif, dan dapat dilaksanakan. Hukum harus berlaku tegas di dalam masyarakat, mengandung keterbukaan sehingga siapapun dapat memahami makna atas suatu ketentuan hukum. Hukum yang satu dengan yang lain tidak boleh kontradiktif sehingga tidak menjadi sumber keraguan. Kepastian hukum menjadi perangkat hukum suatu negara yang mengandung kejelasan, tidak menimbulkan multitafsir.

## b. Teori Keadilan

Perbuatan adil, tidak hanya merupakan idaman manusia, tetapi juga Keadilan bukan hanya keinginan manusia, tetapi juga perintah Tuhan, apapun agamanya. Apabila bangsa, khususnya pemerintah, pejabat dan aparat penegak hukum mampu memperlakukan warga negara secara adil di segala bidang, maka warga negara akan tumbuh rasa memiliki dan rasa tanggung jawab dalam membangun negara serta memperkokoh persatuan dan kesatuan. . Keadilan biasanya bersifat relatif dan terkadang sulit dicapai. Untuk memperoleh keadilan, biasanya diperlukan pihak ketiga yang bertindak sebagai eksekutor dengan harapan dapat menangani persoalan yang dipersoalkan secara adil.

Oleh karena itu, pihak ketiga harus bersikap netral dan tidak menguntungkan salah satu pihak. Jadi ada yang ketiga untuk menghindari konfrontasi antara mereka yang tidak setuju. Untuk menjamin keadilan di negara tersebut, diperlukan peraturan, yang disebut hukum atau undang-undang. Hukum adalah sistem norma yang mengatur kehidupan dalam masyarakat. Oleh karena itu, jika seseorang merasa diperlakukan tidak adil, mereka berhak mengajukan gugatan. Setiap masyarakat membutuhkan hukum, seperti kata pepatah: "Di mana ada masyarakat, di situ ada hukum" (*ubi societates ibi ius*). Hukum diciptakan untuk mencegah agar konflik yang timbul tidak dapat diselesaikan secara terbuka.

Pemecahannya tidak didasarkan pada siapa yang kuat tetapi pada peraturan perundang-undangan yang ada dan tidak membedakan antara yang kuat dan lemah, kaya dan miskin. Oleh karena itu, keadilan merupakan salah satu ciri hukum dan penjamin keadilan bagi semua, yang hanya dapat dicapai jika hukum diterapkan tanpa mempertimbangkan aspek subjektivitas. Kata keadilan sebenarnya berasal dari kata "adil". Kata adil berasal dari bahasa Arab "adl" yang berarti adil. Secara harfiah, "tepat" berarti sama atau genap atau sama. Seringkali diyakini bahwa keadilan adalah tentang menegakkan hak-hak orang lain. Definisi hak adalah pemberian hak kepada mereka yang memiliki hak atas mereka. Keadilan mengukur keabsahan tatanan dalam kehidupan berbangsa,

bermasyarakat, dan bernegara. Penegakan keadilan harus terus dilakukan melalui pemberian jaminan bagi terwujudnya keadilan. Menurut Aristoteles yang mengatakan bahwa keadilan adalah suatu tindakan antara memberi terlalu banyak dan memberi terlalu sedikit, yang dapat diartikan sebagai memberi kepada setiap orang menurut apa yang menjadi haknya. Selanjutnya Aristoteles mengatakan bahwa keadilan berbeda dengan persamaan. Keadilan tidak berarti bahwa setiap orang mendapat bagian yang sama. Aristoteles mengemukakan bahwa ada lima macam keadilan, yaitu:

- 1) Keadilan komutatif, yakni perlakuan terhadap seseorang dengan tidak melihat jasa-jasa yang telah diberikannya;
- 2) Keadilan distributive, yakni perlakuan terhadap seseorang sesuai dengan jasa-jasa yang diberikannya;
- 3) Keadilan kodrat alam, yakni perbuatan yang memberi sesuatu pada seseorang sesuai dengan yang diberikan oleh orang lain kepada kita;
- 4) Keadilan konvesional, yakni perbuatan apabila seorang warga negara telah menaati peraturan perundang-undangan yang telah dikeluarkan.
- 5) Keadilan perbaikan, yakni perbuatan apabila seseorang telah memulihkan nama baik orang lain yang tercemar.

Demikian juga Pendapat oleh Thomas Aquinas yang membedakan keadilan atas dua kelompok diantaranya adalah keadilan umum (*justitia generalis*) dan keadilan khusus.

Dimana Keadilan umum adalah keadilan menurut kehendak perundang - undangan yang wajib dijalankan untuk kepentingan umum, Sedangkan keadilan khusus adalah keadilan atas dasar kesamaan atau proporsionalitas.

Dengan demikian Keadilan khusus ini dibedakan menjadi beberapa anatara lain:

- 1) Keadilan distributif (*justitia distributiva*) dimana keadilan distributive tersebut mempunyai makna kurang lebih keadilan atas penghormatan atas keluhuran dari person individual.
- 2) Keadilan komutatif (*justitia commutativa*) dimana komutatif dapat diartikan keadilan untuk masyarakat tanpa melihat apapun yang telah dia perbuat dengan kata lain bahwa hal yang sudah pernah dilakukan tidak di jadikan pertimbangan Kembali.
- 3) Keadilan vindikatif (*justitia vindicativa*) Keadilan distributif adalah keadilan yang secara proporsional ditetapkan dalam lapangan hukum publik secara umum. Keadilan komutatif adalah keadilan dengan mempersamakan antara prestasi dan kontraprestasi. Sedangkan keadilan vindikatif adalah keadilan dalam hal menjatuhkan hukuman atau ganti kerugian dalam tindak pidana. Seorang dianggap adil apabila ia dipidana badan sesuai dengan besarnya hukuman yang telah ditentukan atas tindakan pidana yang dilakukannya.<sup>35</sup> Ulpianus berpendapat mengenai keadilan yaitu : “Kemauan yang bersifat tetap dan terus-menerus untuk memberikan kepada setiap orang apa yang semestinya untuknya.”<sup>36</sup> Menurut Kahar Masyhur dalam bukunya mengemukakan pendapat-pendapat tentang apakah yang dinamakan adil, terdapat tiga hal tentang pengertian adil, yaitu :

(1) “Adil” ialah : meletakkan sesuatu pada tempatnya.

(2) “Adil” ialah : menerima hak tanpa lebih dan memberikan orang lain tanpa kurang.

(3) “Adil” ialah : memberikan hak setiap yang berhak secara lengkap tanpa lebih tanpa kurang antara sesama yang berhak dalam keadaan yang sama, dan penghukuman orang jahat atau yang melanggar hukum, sesuai dengan kesalahan dan pelanggaran.”<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Darji Darmodiharjo dan Shidarta, Pokok-pokok Filsafat Hukum, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006, hlm.156-157.

<sup>36</sup> Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, Cetakan kedelapan, Bandung : Pt. Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 173.

<sup>37</sup> <http://ugun-guntari.blogspot.com/2011/12/teori-keadilan-dalam-perspektif-hukum.html>

## 2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan batasan-batasan serta pengertian yang akan digunakan oleh penulis agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam melakukan penelitian maka disini akan dijelaskan tentang pengertian pokok yang akan dijadikan konsep dalam penelitian, sehingga akan memberikan batasan yang tetap dalam penafsiran terhadap beberapa istilah dalam tesis ini adalah sebagai berikut:

### a. Klausul Baku

- 1) Menurut Remy Sjahdeny Guru besar dan ahli perbankan dari Universitas Indonesia menyebutkan istilah lain dari perjanjian baku ini dengan perjanjian Adhesi dengan mengartikannya sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai sedikit pun peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.<sup>38</sup>
- 2) Menurut UUPK Pasal 1 Butir 10 bahwa “klausul baku adalah setiap aturan ketentuan syarat – syarat yang telah dipersiapkan dan di tetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan /atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”<sup>39</sup>
- 3) Klausul Eksonerasi adalah klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggungjawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut.<sup>40</sup>
- 4) Istilah perjanjian baku merupakan terjemahan dari *Standart Contract*, baku berarti patokan dan acuan. Mariam darus mendefinisikan perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya

---

<sup>38</sup> Friedman, Lawrence M: *American Law, introduction 2<sup>nd</sup> Edition*, Terjemahan Wisnu Basuki, PT Tatanusa Jakarta 2001

<sup>39</sup> Pasal 1 Butir 10 Undang – Undan No 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

<sup>40</sup> *Opcit*, N.H.T Siahaan

dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.<sup>41</sup> Hodus merumuskan serta menjabarkan perjanjian baku tersebut sebagai konsep janji – jannji tertulis, yang disusun tanpa membicarakan isi dan lazimnya dituangkan dalam perjanjian yang suifatnya tertentu.<sup>42</sup>

- 5) Menurut Sudaryatmo karakter kalsul baku dapat diungkapkan sebagai beriku:<sup>43</sup>
1. Perjanjian dibuat sepihak oleh mereka yang posisinya relative lebih kuat dari konsumen.
  2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian.
  3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan masal.
  4. Konsumen terpaksa menerima isi perjnajian karena didorong oleh factor kebutuhan.

#### **b. Kontrak baku transaksi elektronik Commerce (E-Commerce)**

Secara Negatif, perkembangan spektakuler transaksi menggunakan elektronik yang berkembang saat ini dapat dijelaskan dengan kenyataan, bahwa transaksi seperti melahrikan kekuatan daya tawar yang tidak sejajar antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>44</sup>

Perkembangan spektakuler toko elektronik yang saat ini berkembang negatif disebabkan oleh fakta bahwa toko tersebut menciptakan negosiasi yang tidak seimbang antara pengusaha dan konsumen.

Perlindungan yang terorganisir dengan baik tidak tersedia bagi konsumen di area ini, yang dijelaskan oleh fakta bahwa operator yang menjual barang atau jasa mereka secara online seringkali memiliki kontrak standar, yang menyebabkan daya tawar asimetris. Sebuah studi yang dilakukan oleh Ian Walden menemukan bahwa syarat-syarat yang

---

<sup>41</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Kredit Bank*, Bandung Alumni 1978, Hlm 48

<sup>42</sup> *Ibid.*

<sup>43</sup> Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), Hlm 93

<sup>44</sup> *Op.cit.*, Iman Sjahputra, Hlm 71

terdapat dalam kontrak baku hanya diatur oleh para pedagang itu sendiri. Anda mendistribusikan template kontrak ini kepada calon klien melalui situs web atau disket. Keadaan ini meniadakan kemungkinan bagi konsumen untuk bernegosiasi dengan pengusaha. Namun, semakin jelas bahwa ruang tawar-menawar yang terbatas dan

atau Floopy Disc<sup>45</sup>. Fakta ini menutup kemungkinan bahwa konsumen untuk melakukan negosiasi dengan pelaku usaha.

Bagaimanapun akan semakin gamblang dan jelas bahwa ruang tawar yang limitative dan tawar kontrak baku adalah paradigm tradisonal yang pada akhirnya akan segera ditinggalkan oleh pelaku usaha dan konsumen . Ian Walden menyadari paradigm tersebut akan segera ditinggalkan karena selalu merugikan konsumen. Penjelasan yang dikeluarkan oleh walden menunjukkan dikotomi antara praktik – praktik pelaku usaha dan konsumen.

### **c. Proporsi ketentuan pemakaian klausul baku**

Bagi pelaku usaha yang melakukan pencantuman klausul baku, maka disyaratkan tentang letak dan bentuknya agar tidak sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, termasuk pengungkapan tidak sulit dimengerti.<sup>46</sup>

Klausul baku dianggap melanggar Undang – Undang apabila letak bentuk serta pengungkapannya sulit dimengerti masyarakat, sehingga makna akan klausul baku tersebut batal demi hokum karena kurangnya transparansi. Seperti yang diungkapkan dalam pasal 18 ayat 2 Undang – undang perlindungan konsumen.

Bagi pelaku pelanggaran pasal 18 ayat 2 UU perlindungan konsumen di pidana penjara maksimal lima tahun dan denda maksimum 2 milyar rupiah, ketentuan ini diatur dalam pasal 62 ayat 1 yang mengatakan demikian “pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana

---

<sup>45</sup> Baca Pendapat Ian Walden dalam Cristina Coteanu, *Cyber consumer Law and Unfair trading Practices*, ashgate, London, 2005, Hlm 11

<sup>46</sup> *Op.cit*, N.H.T Siahaan Hlm113

diomaksud pasal 18 dipidana penjara paling lama 5 tahun dan denda paling banyaj Rp. 2.000.000.000,- (dua milyar rupiah)”. Dari ketentuan diatas Para pencantum klausul baku khususnya para pelaku usaha dilarang secara tegas untuk melakukan hal – hal yang dapat merugikan konsumen.<sup>47</sup>

Sebaliknya para pelaku usaha tidak disalahkan untuk dituntut atau sesuatu hal bilamana iya melakukan penaaatan terhadap lketentuan oasal diatas yaitu pasal 18 tersebut sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh undang – undang perlindungan konsumen dalam hal klausul baku.

Disamping itu undang – undang ini mewajibkan pelaku usaha untuk menyesuaikan standar kontrak yang dipergunakan dengan ketentuan undang – undang ini, jika dalam kenyataan nya masih tetap dipakai pada ketentuan sesuai dengan pembahasan diatas, akibat hukumnya adalah batal demi hukum, artinya klausul ini tidak ada karena dianggap tidak mempunyai kekuatan hokum.<sup>48</sup>

## F. Literatur Review

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dan sudah dibahas dibeberapa karya ilmiah lainnya diantaranya:

**Tabel 1. Literature Review**

No	Judul	Nama Penulis	Persamaan	Perbedaan
1.	Penerapan Klausul baku dalam perlindungan konsumen pada perjanjian jual beli melalui e-commerce	Agus Syaiful Abib	Membahas mengenai klausul baklu dalam transaksi menggunakan e-commerce atau	Tesis yang saya tulis lebih spesifik mengenai permasalahan serta platform

<sup>47</sup> *Ibid*

<sup>48</sup> Janus Sidabalok,SH,M.Hum, *Hukum perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti Bandung, 2014, Hlm 22

			secara digital serta apa saja yang dibolehkan dalam klausul baku tersebut dan apa yang dilarang dalam klausul baku.	apa yang digunakan dalam transaksi sehingga lebih mendetail serta pasal berapa yang dilanggar dalam klausul baku Lazada tersebut
2.	Klausul Baku dalam Perjanjian E-Commerce ditinjau dari Undang – Undang Perlindungan Konsumen	Wawan Karnawan	Membahas mengenai Klausul baku terkait perjanjian e-commerce yang mana dalam perjanjian tersebut menjelaskan tentang klausul baku yang diperbolehkan dan juga klausul yang dilarang, memahami aspek perlindungan hukum yang	Tesis yang saya tulis lebih spesifik mengenai permasalahan serta platform apa yang digunakan dalam transaksi sehingga lebih mendetail serta pasal berapa yang dilanggar dalam klausul baku Lazada tersebut

			mana sebagai pelanggan harus dilindungi oleh pemerintah melalui perundang – undangan	
3.	Penggunaan klausul baku dalam Perjanjian E-Commerce ditinjau dari Undang – Undang Perlindungan Konsumen	Fadel Edo Romires	Jurnal ini membahas beberapa hal mengenai aspek apa saja yang diperbolehkan dalam klausul Baku yang mana tidak jauh beda dengan tulisan – tulisan sebelumnya mengenai Dasar Klausul baku dalam perlindungan konsumen.	Tesis yang saya tulis lebih spesifik mengenai permasalahan serta platform apa yang digunakan dalam transaksi sehingga lebih mendetail serta pasal berapa yang dilanggar dalam klausul baku Lazada tersebut
4.	Perlindungan Konsumen terhadap Cantuman Klausul	Sekararum Intan	Persamaan Jurnal ini membahas	Tesis yang saya tulis lebih spesifik

	Baku dalam Perjanjian	Munggaran	beberapa hal mengenai aspek apa saja yang diperbolehkan dalam klausul Baku yang mana tidak jauh beda dengan tulisan – tulisan sebelumnya mengenai Dasar Klausul baku dalam perlindungan konsumen.	mengenai permasalahan serta platform apa yang digunakan dalam transaksi sehingga lebih mendetail serta pasal berapa yang dilanggar dalam klausul baku Lazada tersebut
--	-----------------------	-----------	---	---

## G. Metode Penelitian

Oleh karena itu dalam penulisan tesis ini, penulis menggunakan metodologi penulisan sebagai berikut :

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif (disebut juga penelitian hukum doktrinal) dan yuridis empiris (disebut juga penelitian sebagai norma atau das sollen , artinya suatu penelitian yang bertumpu pada peraturan perundangan yang ditunjang dengan studi kepustakaan yang relevan dengan permasalahan yang dibahas kemudian dianalisis dan disimpulkan dalam penulisan. Berdasarkan ruang lingkup dan identifikasi masalah sebagaimana telah diuraikan, untuk mengkaji lebih mendalam pokok permasalahan dalam penelitian ini akan digunakan metode hukum

normatif dan hukum empiris, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan peraturan perundang-undangan dan karya tulis ilmiah. Ilmu hukum mempunyai karakteristik sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan.<sup>49</sup> Sifat ilmu hukum sebagai ilmu terapan merupakan konsekuensi dari preskriptifnya mengingat dalam menerapkan standart prosedur atau acara harus berpegang kepada sesuatu yang substansial. Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Dalam penelitian ini dapat menganalisis permasalahan yang dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder ) dengan data primer yang diperoleh. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif.

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan penyusun adalah *pendekatan kasus (case approach)* dan *pendekatan konseptual (conseptual approach)*. *Pendekatan pertama*, yaitu dengan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan ini dilakukan untuk memberikan gambaran bagaimana hakim Pengadilan Negeri Jakarta Barat memutus perkara yang berkaitan dengan sengketa permasalahan tersebut. Analisis dengan pendekatan putusan ini melihat bagaimana praktik dari peraturan perundang – undangan itu dipraktikan. *Pendekatan kedua*, yaitu dengan pendekatan Undang – Undang atau regulasi terkait dengan permasalahan tersebut diatas.

## 3. Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis secara kualitatif. Metode ini tidak menggunakan alat statistik, namun dilakukan dengan menerapkan data-data yang kemudian dilakukan uraian dan penafsiran.<sup>50</sup> Metode olah data dalam penelitian ini lebih bersifat deskriptif normatif. Analisis deskriptif ini menggambarkan karakteristik sesuatu dengan cara

---

<sup>49</sup> Peter Muhammad Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2010).

<sup>50</sup> Mamudji, *Metode Penelitian Dan Penulisan Hukum* (Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005).

yang sistematis dan akurat. Sehingga kejadian sebenarnya yang terungkap akan sulit ditolak kebenarannya. Dalam penelitian hukum normatif, pengolahan data pada hakikatnya kegiatan untuk mengadakan sistematisasi terhadap bahan hukum tertulis.<sup>51</sup>

#### **4. Analisis Penelitian**

Analisis penelitian adalah kegiatan yang memfokuskan, data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban secara filosofis dan teoritis. Dalam hal ini penulis menggunakan analisa data pada penelitian tesis ini yaitu analisa deskriptif kualitatif, yaitu suatu analisa data yang digunakan untuk aspek – aspek normatif yuridis melalui metode yang bersifat deskriptif analisis, dengan cara menguraikan gambaran dari data yang diperoleh dan menghubungkannya satu sama lain untuk mendapatkan suatu kejelasan terhadap suatu kebenaran atau sebaliknya, sehingga memperoleh gambaran yang baru ataupun menguatkan gambaran yang sudah ada atau sebaliknya. Penulis menggambarkan dan menganalisa tentang Impelementasi Pada Klausul Baku Lazada dimana dalam pendaftaran Lazada Oleh member tidak diberikan secara gamblang penyelesaian permasalahan antara customer dengan Lazada, sehingga menurut hemat penulis bahwa lazada telah mengabaikan pasal 18 Ayat 2 dimana pasal 18 ayat 2 berbunyi *Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.*

#### **5. Sumber Bahan Hukum**

Penulisan tesis ini menggunakan bahan hukum sebagai berikut :

##### **a. Bahan Hukum Primer**

Dalam hal ini adalah Peraturan Perundang-Undangan, yaitu undang undang nomor 8 Tahun 1999 pasal 18 ayat 2 mengenai klausul baku dan Tentang Perlindungan Konsumen, putusan No 588/Pdt.G/2020/Pn.Jkt.Brt terkait gugatan customer Lazada Terhadap Lazada Indonesia.

---

<sup>51</sup> Marzuki, *Penelitian Hukum*.

**b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan Hukum Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari informasi yang telah diolah oleh pihak lain dan juga buku – buku terkait dengan klausul baku, Adapun data yang ada dikumpulkan dalam penelitian ini dari literatur – literatur kepustakaan seperti buku – buku, jurnal, artikel, makalah-makalah penelitian, hasil – hasil penelitian, internet, dan lain sebagainya yang dapat menambahkan penjelasan data – data primer, dan hasil karangan ilmiah yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang akan dibahas, khususnya tentang Klausul Baku dan permasalahan mengenai E-Commerce Khususnya Lazada.

**H. Jadwal Penelitian**

Penelitian dilakukan berdasarkan jadwal yang telah ditentukan:

**Tabel 2. Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	2022				2023																							
		Des				Jan				Feb				Mar				Apr				Mei							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Bimbingan Proposal/Tesis																												
2	Uji Proposal																												
3	Penulisan Tesis																												
4	Sidang Tesis																												
5	Perbaikan hasil sidang Tesis																												

## **I. Sistematika Penulisan**

Sistem penulisan dan laporan penelitian ini disusun dalam 4 (empat) bab, yaitu Bab I, Bab II, Bab III dan Bab IV dari bab – bab tersebut kemudian kita uraikan lagi menjadi sub bab – sub bab yang diperlukan dan dikembangkan dalam sistem penulisan yang kita uraikan sebagai berikut :

### **Bab I (Pendahuluan)**

Bab ini menjelaskan terkait latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka teori , literatur review , metode penelitian, jadwal penelitian dan sistematika penulisan sehingga penulisan ini diharapkan selalu mengacu pada hal – hal yang ditetapkan sebelumnya.

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Tinjauan Pustaka, berisikan tentang konsep dan teori serta aturan perundangan dari klausul baku yang dipakai Lazada dengan Customernya.

### **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan secara rinci metode penelitian apa saja yang penulis gunakan untuk membuat tesis tersebut

### **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini merupakan uraian berupa analisis- analisis yang dilakukan untuk membahas pemecahan permasalahan, permasalahan dengan tujuan mendapatkan kesimpulan. Bab ini memuat uraian tentang “klausul baku yang tidak transparansi yang dilakukan oleh Lazada yang berbuntut pada ditolaknya Gugatan pengadilan No 588/Pdt.G/2020/Pn.Jkt.Brt.

### **BAB IV Penutup**

Bab ini merupakan Kesimpulan dan Saran