Tinjauan Yuridis Pelanggaran Pengembalian Dana Konsumen Oleh Pelaku Usaha *E-Commerce* Kepada Konsumen Melalui Perdagangan Sistem Elektronik Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen

Skripsi

Oleh:

Tamara Bellyana
NIM. A1012171029

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2021

Tinjauan Yuridis Pelanggaran Pengembalian Dana Konsumen Oleh Pelaku Usaha *E-Commerce* Kepada Konsumen Melalui Perdagangan Sistem Elektronik Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen

Skripsi

Oleh:

Tamara Bellyana
NIM. A1012171029

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2021

Tinjauan Yuridis Pelanggaran Pengembalian Dana Konsumen Oleh Pelaku Usaha *E-Commerce* Kepada Konsumen Melalui Perdagangan Sistem Elektronik Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen

Tanggung – Jawab Yuridis Pada:

Tamara Bellyana
NIM. A1012171029

Disetujui Oleh :

Pembimbing I :	**Pembimbing II :**
Uti Asikin, S.H., M.Hum	**Ismawartati, S.H., M.H**
NIP: 195911051986021001	**NIP: 196107251990022001**

Disahkan Oleh :
Dekan,

Dr. Sy. Hasyim Azizurrahman, S.H., M.Hum
NIP. 196305131988101001

Tanggal Lulus : 27 Januari 2021

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2021

Tim Penguji :

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat/Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Uti Asikin, S.H., M.Hum. NIP. 195911051986021001	IV/b	
Sekretaris Penguji	Ismawartati, S.H.,.M.H. NIP. 196107251990022001	IV/a	
Penguji I	Rachmawati, S.H.,M.H. NIP. 196411041989032001	IV/a	
Penguji II	Dina Karlina, S.H., M.Hum. NIP. 197308062000122001	III/c	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum
Universitas Tanjungpura
Pontianak

Nomor : 327/UN22.1/EP/2020
Tanggal : 14 Januari 2021

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Tamara Bellyana
NIM	:	A1012171029
Bagian	:	Hukum Ekonomi
Program Studi	:	Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura
Judul Skripsi	:	"Tinjauan Yuridis Pelanggaran Pengembalian Dana Konsumen Oleh Pelaku Usaha *E-Commerce* Kepada Konsumen Melalui Perdagangan Sistem Elektronik Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Bahwa dalam melaksanakan otonomi keilmuan dan kebebasan akademik, mahasiswa wajib menjunjung tinggi nilai kejujuran dan etika akademik, terutama larangan untuk melakukan plagiat dalam menghasilkan karya ilmiah, sehingga kreativitas dalam bidang akademik dapat tumbuh dan berkembang.
2. Oleh karena itu, jika dikemudian hari terbukti hasil Penulisan Skripsi/Tugas Akhir ini ternyata merupakan hasil dari jiplakan/ pengambilalihan tulisan atau buah pikiran milik orang lain (hasil plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pontianak, 11 Januari 2021
Yang membuat pernyataan,

Tamara Bellyana

A1012171029

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Tinjauan Yuridis Pelanggaran Pengembalian Dana Konsumen Oleh Pelaku Usaha *E-Commerce* Kepada Konsumen Melalui Perdagangan Sistem Elektronik Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen". Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terdapat banyak sekali kekurangan. Maka dari itu penulis menyadari bahwa tanpa doa kedua orang tua tercinta serta dorongan maupun masukkan dari berbagai sulit rasanya skripsi ini akan terselesaikan dengan baik. Karena dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si. FCBarb, selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Sy. Hasyim Azizurahman, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.
3. Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.

4. Uti Asikin, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dan memberikan inspirasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ismawartati, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan semangat serta masukan guna menyelesaikan skripsi ini.
6. Rachmawati, S.H., M.H., selaku Dosen Penguji baik di dalam Seminar Usulan Proposal Penelitian maupun di dalam Sidang Skripsi yang telah bersedia memberikan masukan, arahan, dan pengetahuan untuk membantu penulis memperbaiki kualitas skripsi ini.
7. Dina Karlina, S.H., M.Hum., selaku Dosen Penguji baik di dalam Seminar Usulan Proposal Penelitian maupun didalam sidang Skripsi yang memberikan masukan, semangat dan arahan untuk membantu penulis memperbaiki kualitas skripsi ini.
8. Seluruh dosen pengajar dan staf Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan kepada penulis selama menjalani masa studi di Universitas Tanjungpura.
9. Seluruh staf perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura yang telah banyak membantu penulis dalam rangka penyediaan literatur untuk penyelesaikan Skripsi ini.
10. Kepada Radifan Anhari yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini baik dukungan secara materi maupun moril, yang dengan sabarnya pula memberikan semangat kepada penulis.

11. Teman- teman Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, terkhusus Hilarius Martua Hamonangan, Yovianus Ado, Adinda Hidayah Dwintasary, Fitriyani Juliya Khairunnisa, seluruh mahasiswa bagian Hukum Ekonomi, atas persahabatan dan keakraban yang penulis terima selama menjalankan masa studi
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan di saat penulisan Skruipsi ini.

Penulis akan sangat berbahagia apabila ada kritikan, saran maupun masukkan atas skripsi ini. Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan serta jauh dari kata sempurna, semua itu karena keterbatasan baik dari segi pengetahuan, pengalaman, serta waktu sehingga masukkan yang ada akan penulis terima dalam rangka pengembangan dan penyempurnaan skripsi ini.

Ucapan terima kasih ini sungguh tidak akan berarti apa-apa bila hanya dalam kata-kata. Penulis berharap, dan merasa sangat berkewajiban untuk membalas semua kebaikan yang penulis terima suatu nanti. Akhir kata, semoga skripsi ini membawa manfaat di bidang ilmu hukum.

Pontianak, 11 Januari 2021

Penulis,

Tamara Bellyana

ABSTRAK

Kajian penelitian ini dilatarbelakangi karena maraknya jual beli melalui perdagangan sistem elektronik terutama media sosial. Munculnya klausula baku dalam suatu perjanjian yang membatasi hak konsumen sehingga mengakibatkan lemahnya posisi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: (i) pelanggaran hak pengembalian dana konsumen oleh penjual atas barang yang tidak sesuai pesanan konsumen (ii) tanggungjawab penjual yang tidak memiliki atau menyediakan mekanisme pengembalian dana konsumen berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen.

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian ini adalah penelitian studi literatur dengan menggunakan sumber data sekunder. Metode pengumpulan data pada penelitian ini melalui studi kepustakaan dan melalui komunikasi langsung dengan cara survei. Kemudian data dianalisis deskriptif yaitu usaha untuk mengumpulkan dan menyusun suatu data, kemudian dilakukan analisis terhadap data tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa penggunaan klausula baku yaitu barang yang sudah dibeli tidak dapat dilakukan pengembalian dana jelas telah melanggar hak konsumen dalam mendapatkan ganti rugi atau pengembalian dana berdasarkan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen. Kemudian pelaku usaha wajib memiliki mekanisme pengembalian dana konsumen jika terjadi pembatalan oleh konsumen sehingga konsekuensinya adalah batal demi hukum. Tidak menutup kemungkinan pelaku usaha *e-commerce* dapat dituntut secara pidana apabila terbukti adanya unsur kesalahan.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Sistem Elektronik, Pelaku Usaha

ABSTRACT

This research study is motivated by the prevalence of buying and selling through electronic trading systems, especially social media. The emergence of standard clauses in an agreement limits consumer rights, resulting in a weak consumer position. This study aims to determine and analyze: (i) violations of consumer refund rights by sellers for goods not by consumer orders (ii) the responsibility of sellers who do not own or provide a consumer refund mechanism based on consumer protection law.

This research is normative legal research with a sociological juridical approach. This research is a literature study using secondary data sources. The method of collecting data in this research is through literature study and communication utilizing surveys. Then the data were analyzed descriptively, namely an attempt to collect and compile data. An analysis of the data was carried out.

This study indicates that the use of standard clauses, namely goods that have been purchased, cannot be refunded, clearly violates consumers' rights to get compensation or refunds based on consumer protection laws and regulations. Business actors are then required to have a consumer refund mechanism in the event of a cancellation by a consumer so that the consequences are null and void. It is possible that e-commerce business actors can be criminally prosecuted if it is proven that there is an element of error.

Keyword : consumer protection law, Electronic System, Seller

DAFTAR ISI

Isi

HALAMAN JUDUL LUAR i
HALAMAN JUDUL DALAM ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN DEWAN PENGUJI iv
HALAMAN PERNYATAAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
ABSTRAK ..... **x**
ABSTRACT ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Penelitian 6
E. Kerangka Teori 7
1. Tinjauan 7
2. Kerangka Konsep 17
F. Metode Penelitian 18
1. Jenis Penelitian 18
2. Jenis Pendekatan 19
3. Sumber Data/Bahan Hukum 20
4. Teknik Pengumpulan Data 21
5. Teknik Analisa Data 21

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **23**
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual-Beli 23
1. Tinjauan tentang perjanjian 23
2. Tinjauan tentang jual beli 28
3. Tinjauan tentang syarat-syarat sahnya perjanjian 31
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce. 34
1. Tinjauan tentang jual beli e-commerce 34
2. Tinjauan tentang kontrak elektronik 35
3. Tinjauan tentang mekanisme perdagangan melalui sistem elektronik 36
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen 37
1. Tinjauan tentang perlindungan konsumen 37
2. Tinjauan tentang perlindungan konsumen melalui sistem elektronik 39
3. Tinjauan tentang ketentuan klausula baku 40

BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA 45
A. Hasil Penelitian.....45
1. Mekanisme hak pengembalian dana konsumen oleh penjual atas barang yang tidak sesuai pesanan konsumen.....45
2. Tanggungjawab penjual yang tidak memiliki atau menyediakan mekanisme pengembalian dana konsumen berdasarkan undang undang perlindungan konsumen.....48

BAB IV PENUTUP 52
A. Kesimpulan.....52
B. Saran.....53

DAFTAR PUSTAKA..... 54
LAMPIRAN..... 56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan jual beli adalah kegiatan jenis kegiatan yang dilakukan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari yang dilakukan dengan dasar suka sama suka ataupun sepakat. Dimasa kini, perkembangan teknologi telah merubah pola kegiatan jual beli. Perubahan pola ini dimulai dari cara sistem pembayaran hingga tempat terjadinya transaksi jual beli.

Kini kegiatan perdagangan tidak hanya dapat dilakukan secara langsung atau konvensional akan tetapi dapat juga dilakukan secara tidak langsung dengan memanfaatkan teknologi yaitu online. Perkembangan ini dipengaruhi oleh perkembangan teknologi terutama internet. Dengan pesatnya perkembangan internet maka berdampak pada terjadinya suatu kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik atau disebut sebagai *e-commerce* yaitu suatu basis segala macam bentuk transaksi jual beli. Dengan melakukan transaksi perniagaan melalui sistem elektronik maka akan memudahkan terjadinya transaksi jual beli.

Akan tetapi perdagangan melalui sistem elektronik rentan terhadap kejahatan seperti penipuan, penyadapan, maupun penyalahgunaan informasi yang kemudian hadir Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik untuk memberikan perlindungan kepada pengguna sistem elektronik.

Menurut data dari Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2016, sebanyak 30 persen dari total 130 juta pengguna yang melakukan transaksi via internet di Indonesia merasa belum mendapatkan keamanan dalam pengalaman bertransaksi online [1]. Laporan dari ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menyatakan bahwa *e-commerce* mendominasi pengaduan konsumen sepanjang tahun 2017. YLKI menerima pengaduan konsumen toko online sebanyak 101 aduan. Permasalahan yang sering diadukan kepada YLKI adalah pesanan barang yang tak kunjung sampai, cacat produk, sulitnya proses pengembalian barang, hingga proses refund atau pengembalian uang[2].

Dalam konsep perdagangan melalui sistem elektronik terdapat perjanjian jual beli sebagaimana konsep jual beli pada umumnya sebagaimana yang diatur dalam Buku III KUHPerdata, sehingga timbul suatu perikatan antara para pihak untuk memberikan suatu prestasi yang bersumber pada perjanjian. Implikasi dari perikatan itu adalah timbulnya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak yang terlibat.

Pada dasarnya perdagangan melalui sistem elektronik memang memudah dan praktis tanpa adanya tatap muka antara penjual dan pembeli namun ada beberapa kelemahan dalam perdagangan melalui sistem elektronik yaitu pembeli tidak dapat melihat langsung kondisi barang yang ingin dibeli karena tidak adanya tatap muka antara penjual dan pembeli. Selain itu perdagangan

[1] http://kompas.id/baca/adv_post/fenomena-e-commerce-dalam-pemerataan-ekonomi-digital-diindonesia Diakses pada 27/10/2020, pukul 15.00 WIB.

[2] https://ekonomi.kompas.com/read/2018/01/19/171756726/toko-online-paling-banyak-diadukan-konsumen-ke-ylki-ini-daftarnya Diakses pada 27/10/2020, pukul 19.45 WIB.

melalui sistem elektronik dapat merugikan konsumen seperti ketidak sesuaian barang yang dipesan dengan yang tertera pada media promosi, kesalahan ukuran, dan berbagai macam bentuk kerugian yang diderita oleh konsumen.

Salah satunya pengaduan kekecewaan konsumen dalam kegiatan *e commerce* yaitu mengenai protes kepada Lazada (aplikasi penyedia jasa jual beli *online*), salah satu iklan yang muncul di *e-commerce* tersebut menampilkan visual smartphone terbaru Xiaomi yaitu Redmi Note 5A, tetapi pada kenyataannya iklan justru menjual tempered glass atau anti gores untuk Redmi Note 5A. Akibat kejadian tersebut konsumen banyak yang merasa tertipu atas iklan tersebut[3].

Pada dasarnya transaksi jual beli dalam pelaksanaannya dapat dilakukan pengembalian dana konsumen namun sudah menjadi kebiasaan bagi pelaku usaha e-commerce memuat klausula baku yaitu barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar. Klausula baku tersebutlah yang seringkali ditemui oleh penulis padahal ada kemungkinan barang tersebut ada cacat produksi, tidak berfungsi atau pemanfaatannya tidak sesuai dengan yang dipromosikan.

Dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha *e-commerce* dapat menggunakan jasa penyedia aplikasi belanja *online* (*marketplace*) atau media sosial sebagai wadah lapak jualannya. Namun beberapa pelaku usaha *e-commerce* tidak menggunakan jasa penyedia aplikasi belanja *online* (*marketplace*) dan hanya memanfaatkan media sosialnya saja.

[3] http://liputan6.com/tekno/read/3229220/jual-antigores-disangka-xiaomi-lazada-diprotes-konsumen Diakses pada 4/12/2020, pukul 16.17 WIB.

Biasanya pelaku usaha *e-commerce* yang menggunakan jasa penyedia aplikasi belanja online (*marketplace*) ada ketentuan tersendiri dalam proses pengembalian barang atau pengembalian dana. Namun hal berbeda bagi pelaku usaha *e-commerce* yang hanya menggunakan media sosialnya saja untuk berjualan. Seperti contoh berikut ini, penulis menemukan akun media sosial pelaku usaha *e-commerce* yang berjualan bunga buket yaitu foglio.id.

Berdasarkan penuturan pelaku usaha *e-commerce* tersebut, bahwa pernah ada mendapatkan konsumen yang meminta pengembalian dana karena barang yang diterima tidak sesuai dengan foto yang ada pada media sosial foglio.id. Namun pada akun tersebut pelaku usaha *e-commerce* menolak pengembalian barang karena telah menetapkan klausula baku mengenai barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan. Hanya saja pelaku usaha *e-commerce* tersebut tidak mencantumkan klausula tersebut baik di biografi ataupun di caption media sosialnya. Akibatnya konsumen menderita kerugian materi.

Dampak klausula baku yang tidak menerima pengembalian barang atau pengembalian dana konsumen yaitu secara tidak langsung membatasi hak konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum jika produk tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen atau terjadi pembatalan pembelian oleh konsumen. Sehingga klausula tersebut merugikan pihak konsumen selaku yang menerima klausula baku karena dibuat secara sepihak [4].

Padahal pada Pasal 53 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik telah menegaskan bahwa

[4] Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Predana Media Group hlm 69

pelaku usaha *e-commerce* harus memiliki prosedur pengembalian Barang dan/atau Jasa dalam hal terjadi ketidaksesuaian antara Barang dan/atau Jasa yang diterima dengan yang diperjanjikan. Kemudian pada Pasal 71 telah menegaskan bahwa pelaku usaha *e-commerce* harus memiliki mekanisme yang dapat memastikan pengembalian dana Konsumen apabila terjadi pembatalan pembelian oleh Konsumen.

Bertitik tolak dari uraian-uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membahas masalah tersebut dalam bentuk tulisan ilmiah dengan judul **"Tinjauan Yuridis Pelanggaran Pengembalian Dana Konsumen Oleh Pelaku Usaha *E-Commerce* Kepada Konsumen Melalui Perdagangan Sistem Elektronik Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen"**

B. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari uraian latar belakang tersebut, masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut, **"Bagaimana mekanisme hak pengembalian dana konsumen oleh penjual atas barang yang tidak sesuai pesanan konsumen ?"**

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui mekanisme hak pengembalian dana konsumen oleh penjual atas barang yang tidak sesuai pesanan konsumen.

2. Untuk mengetahui tanggungjawab penjual yang tidak memiliki atau menyediakan mekanisme pengembalian dana konsumen berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat, antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Dari segi teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan mengembangkan informasi tentang perlindungan konsumen dari pelanggaran hak pengembalian dana konsumen oleh penjual kepada konsumen dalam perspektif peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen. Dan diharapkan dapat melengkapi/menambah bahan-bahan penelitian dan studi terhadap perlindungan konsumen dari pelanggaran hak pengembalian dana konsumen oleh penjual kepada konsumen dalam perspektif peraturan perundang-undangan.

2. Manfaat segi praktis

Berdasarkan segi praktis penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan pemahaman kepada konsumen sebagai upaya agar dapat mengerti mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi perdagangan sistem elektronik di Kota Pontianak sehingga dapat dijadikan saran dan pertimbangan dalam memilih untuk melakukan transaksi elektronik.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan

1.1. Tinjauan tentang Perjanjian Jual Beli

Hubungan hukum yang terjadi antara satu pihak dengan satu pihak lainnya yang bermaksud untuk mengikatkan diri melalui kata sepakat sehingga menyebabkan akibat secara hukum merupakan pengertian dari persetujuan atau perikatan. Dalam setiap hubungan antara manusia dengan manusia lainnya diperlukan suatu perikatan untuk menjamin kepastian hukum baik itu perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang sehingga menciptakan hubungan hukum.

Istilah perjanjian itu sendiri berasal dari terjemahan kata *overeenkomst* yang berasal dari bahasa Belanda atau *contract* yang berasal dari bahasa Inggris [5]. Perjanjian adalah suatu hal yang penting karena menyangkut kepentingan para pihak yang membuatnya. Setiap perjanjian hendaknya dibuat secara tertulis agar diperoleh kekuatan hukum, sehingga tujuan kepastian hukum dapat terwujud [6]. Menurut Subekti perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain, atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal[7].

Selanjutnya menurut KRMT Tirtodiningrat perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat diantara dua orang atau lebih untuk

---

[5] Salim HS, 2003, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW), Cetakan ke-2*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 160

[6] Subekti R, 2009, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermasa, hlm. 84

[7] Ibid

menimbulkan akibatakibat hukum yang dapat dipaksakan oleh undang-undang[8]. Sedangkan menurut Setiawan dalam buku Pokok-pokok Hukum Perikatan, Perjanjian adalah perbuaan hukum dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih [9].

Lebih lanjut pengertian perjanjian diatur di dalam Pasal 1313 KUHPerdata. Pasal 1313 KUHPerdata merumuskan suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Akan tetapi ada beberapa pendapat yang mengatakan bahwa definisi yang dijelaskan dalam Pasal 1313 KUHPerdata tidak lengkap dan memiliki beberapa kelemahan.

Abdul Kadir Muhammad menyebutkan bahwa dalam suatu perjanjian harus termuat beberapa unsur, yaitu:[10]

a. Ada pihak pihak

   Pihak-pihak yang ada disini paling sedikit harus ada dua orang. Para pihak bertindak sebagai subyek perjanjian tersebut. Subyek mana bisa terdiri dari manusia atau badan hukum. Dalam hal para pihak terdiri dari manusia, maka orang tersebut harus telah dewasa dan cakap untuk melakukan hubungan hukum.

b. Ada tujuan yang akan dicapai

---

[8] Agus Yudha Hernoko, 2008, *Hukum Perjanjian Asas Proporsiobalitas dalam Kontrak Komersial*, Yogyakarta, LaksBang Mediatama, hlm. 43

[9] R.Setiawan, 2008, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bandung, PT Bima Cipta, hlm. 14

[10] Abdul Kadir Muhammad, 2004, *Hukum Perikatan*, Yogyakarta, Pustaka Yustitia, hlm. 24

Suatu perjanjian haruslah mempunyai satu atau beberapa tujuan tertentu yang ingin dicapai dan dengan perjanjian itulah tujuan tersebut ingin dicapai, baik yang dilakukan sendiri maupun oleh pihak lain, yang dalam hal ini mereka selaku subyek dalam perjanjian tersebut. Para pihak terikat dengan ketentuan bahwa tujuan tersebut tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.

c. Ada prestasi yang harus dilaksanakan

   Para pihak dalam suatu perjanjian mempunyai hak dan kewajiban tertentu yang satu dengan yang lainnya saling berlawanan. Apabila pihak yang satu berkewajiban untuk memenuhi satu presatasi, maka bagi pihak lain hal tersebut adalah merupakan hak dan begitupun sebaliknya.

d. Ada bentuk tertentu

   Suatu perjanjian dapat dibuat secara lisan maupun tertulis.

e. Ada syarat-syarat tertentu

   Dalam suatu perjanjian tentang isinya, harus ada syarat-syarat tertentu karena dalam suatu perjanjian menurut ketentuan Pasal 1338 KUHPerdata ayat satunya menentukan bahwa, suatu perjanjian atau persetujuan yang sah adalah mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, dan agar suatu perjanjian bisa dikatakan sebagai suatu perjanjian yang sah adalah bilamana perjanjian tersebut telah memenuhi syarat-syarat tertentu.

Dari definisi yang dipaparkan oleh para sarjana, maka dapat disimpulkan bahwa kemudian pihak-pihak tersebut telah setuju mengikatkan diri dan menetapkan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dalam perjanjian

tersebut. Kesepakatan itu akan berakibat hukum, apabila peraturan atau hak dan kewajiban dilanggar sehingga berakibat hukum kepada si pelanggar yang berupa pemberian sanksi[11].

Jual beli merupakan kegiatan perniagaan yang dilakukan berulang kali oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Tidak ada batasan antara penjual dan pembeli dalam melakukan aktivitas perniagaan asal memenuhi beberapa persyaratan yang telah disepakati oleh para pihak. Dalam melakukan kegiatan perniagaan erat kaitannya dengan perjanjian.

Istilah perjanjian jual beli berasal dari terjemahan *contract of sale*. Pengertian jual beli dirumuskan dalam Pasal 1457 KUHPerdata yaitu, suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang dan pihak lainnya untuk membayar harga yang dijanjikan. Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUH Perdata[12].

Jual beli merupakan perjanjian konsensuil, yang artinya sudah dilahirkan sebagai suatu perjanjian yang sah pada saat tercapainya kata sepakat antara kedua belah pihak. Hal tersebut dijelaskan dalam Pasal 1458 KUHPerdata yang menyatakan bahwa jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar.

---

[11] Sudikno Mertokusumo, 1990, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta, Liberty

[12] Salim HS, 2008, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 48

Ada dua pihak dalam jual beli yaitu pihak penjual dan pihak pembeli. Pihak penjual atau pelaku usaha adalah setiap orang yang memproduksi atau memperdagangkan barang dan atau jasa kepada pembeli. Pihak pembeli adalah setiap orang yang membeli dan memakai barang tersebut baik untuk dirinya sendiri maupun untuk orang lain.

Di dalam perjanjian itu pihak penjual berkewajiban untuk menyerahkan objek jual beli kepada pembeli dan berhak menerima harga dan pembeli berkewajiban untuk membayar harga dan berhak menerima objek tersebut. Sehingga unsur-unsur yang tercantum dalam definisi tersebut adalah a) adanya subjek hukum, yaitu penjual dan pembeli; b) adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli tentang barang dan harga; c) adanya hak dan kewajiban yang timbul antara pihak penjual dan pembeli[13].

Setelah terjadinya perjanjian jual beli maka hak dan kewajiban yang timbul antara pihak penjual dan pembeli yaitu pertama pihak penjual diwajibkan menyatakan dengan tegas untuk apa ia menyatakan dengan tegas untuk apa ia mengikatkan dirinya, segala janji yang tidak terang dan dapat diberikan berbagai pengertian, harus ditafsirkan untuk kerugian. Ia mempunyai dua kewajiban utama, yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya (1473-1474 KUHP)[14].

Kewajiban utama si pembeli ialah membayar harga pembelian, pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian. Jika pada waktu membuat perjanjian tidak ditetapkan tentang itu, si pembeli harus membayar di

[13] *Ibid*, hlm. 49
[14] R. Subekti op. cit. hal 79

tempat dan pada waktu dimana penyerahan harus dilakukan. (1513-1514 KUHP) [15].

1.2. Tinjauan tentang Jual Beli *Online E-Commerce*

E-commerce adalah suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis [16]. *E-commerce* juga dapat diartikan bahwa adanya transaksi jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen yang pembelian dan pemesanan barangnya melalui media online. Pengertian lain, *e-commerce* yakni transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, pelayanan dan peralihan hak.

Kegiatan jual beli melalui *e-commerce* saat ini semakin marak, apalagi wadah yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce* ini semakin baik dan beragam. Namun, seperti yang kita ketahui bahwa dalam sistem jual beli melalui *e-commerce* produk yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa dijamin kebenarannya. Untuk itu sebagai pembeli, maka sangat penting untuk mencari tahu kebenaran apakah barang yang ingin dibeli itu sudah sesuai atau tidak.

Akan tetapi transaksi jual beli melalui *e-commerce* memberikan kemudahan dibandingkan transaksi jual beli konvesional. Dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce*, penjual dan pembeli tidak bertemu langsung dalam

[15] R. Subekti dan R, Tjitrosudibio, 2004, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Cet. Ketiga puluh empat*, Jakarta, PT. Pradnya Paramita.

[16] Andreas Viklund, 2009, *E-Commerce: Definisi, Jenis, Tujuan, Manfaat Dan Ancaman Menggunakan ECommerce*, Http://Jurnal-Sdm Blogspot.Com, (Diakses pada 1 Oktober 2020)

satu tempat melainkan melalui dunia maya. Adapun yang menjadi subjek jual beli melalui *e-commerce* tidak berbeda dengan jual beli secara konvensional, yaitu pelaku usaha selaku penjual yang menjual barangnya dan pembeli sebagai konsumen yang membayar harga barang.

Penjualan dan pembelian melalui internet terkadang hanya dilandasi oleh kepercayaan, artinya pelaku jual beli melalui *e-commerce* kadang tidak jelas sehingga rentan terjadinya kejahatan seperti penipuan, penyadapan, maupun penyalahgunaan informasi. Umumnya tempat jual beli melalui *e-commerce* yang digunakan pelaku usaha untuk berjualan adalah *marketplace*, *Website*, Weblog, Forum, dan Media sosial.

Transaksi *e-commerce* juga mengandung suatu asas konsensualisme, yang berarti kesepakatan dari kedua belah pihak. Penawaran dan penerimaan inilah yang merupakan awal terjadinya kesepakatan antara pihak-pihak yang bersangkutan. Proses penawaran dan penerimaan online ini tidaklah beda dengan proses penawaran dan penerimaan pada umumnya. Perbedaannya hanyalah pada media yang dipergunakan, pada transaksi *e-commerce* media yang digunakan adalah internet.

1.3. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk

memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri[17].

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan hukum adalah perbuatan (hal tahu peraturan) untuk menjaga dan melindungi subjek hukum, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku[18]. Sedangkan menurut Sudikno Mertokusumo, yang dimaksud dengan hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang mempunyai isi yang bersifat umum dan *normative*, umum karena berlaku bagi setiap orang, dan *normative* karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau harus dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaidah-kaidah[19].

Jadi perlindungan hukum adalah suatu perbuatan yang melindungi subjek-subjek hukum dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pelaksanaannya dapat dipaksakan dengan suatu sanksi. Perlindugan hukum juga dapat diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat secara umum [20].

Dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada

---

[17] Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia Cetakan Ketiga*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, hlm. 7

[18] Departemen Pendidikan dan Budaya, 1989, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Buku Satu*, Jakarta, Balai Pustaka Utama, hlm. 874

[19] Sudikno Mertokusumo, 2010, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Cahaya Atma Pustaka, hlm. 50

[20] Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu, hlm. 30

konsumen. Maka dari itu perlindungan konsumen membahas persoalan tentang jaminan atau kepastian hak-hak konsumen.

Dalam hubungan hukum perniagaan elektronik ada dua pihak yaitu penjual sebagai produsen/pelaku usaha dan pembeli sebagai konsumen. Menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan[21].

Pada umumnya klausula baku seringkali digunakan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Hal ini dilakukan agar memudahkan pelaku usaha akan tetapi isi dari klausula baku yang dibentuk, dibuat dan diberlakukan secara sepihak oleh pelaku usaha dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Secara tidak langsung dan atau dengan keadaan terpaksa para konsumen memilih untuk menyetujui isi dari klausula baku yang diterapkan pelaku usaha [22].

Istilah klausula baku atau perjanjian baku (*standard contract*) dapat didefinisikan sebagai sebuah acuan atau ketetapan. Klausula baku yang

didefinisikan oleh Mariam Darus adalah bentuk lain dari sebuah perjanjian yang isi dari pada perjanjian tersebut dibakukan atau dituangkan ke dalam

[21] Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Cetakan Ketiga*, PT Grasindo, Jakarta, hlm. 1-2

[22] Abdulkadir Muhammad, 2014, *Perjanjian Baku dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 10

bentuk formulir[23]. Selain Marian Darus, klausula baku juga didefinisikan oleh Hondus. Menurut Hondus, klausula baku merupakan sebuah konsep atau janji yang telah disusun secara tertulis tampa memperhatikan isi dari perjanjian atau klausul tersebut[24].

Pada Pasal 1 ayat 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksud Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Dimana ini berlaku juga pada pelaku usaha e-commerce karena pada perniagaan elektronik harus tunduk pada sistem transaksi elektronik. Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak.

Pada Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Kontrak Elektronik yang dibuat dengan klausula baku harus sesuai dengan ketentuan mengenai klausula baku sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Maka sudah seyogyanya pelaku usaha *e-commerce* memerhatikan klausula baku

[23] Mariam Darus Badrulzaman, 2011, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung, Alumni, hlm. 47.
[24] *Ibid*

sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Kerangka Konsep

Jual beli merupakan kegiatan yang selalu dilakukan oleh manusia, kemajuan teknologi khususnya internet telah merubah pola perilaku manusia. Salah satu nya ialah kegiatan jual beli, dimana pada masa kini jual beli dapat dilakukan secara tidak langsung melalui internet. Konsep jual beli melalui internet memiliki konsep yang sama dengan konsep jual beli pada umumnya hanya medianya saja yang berbeda.

Maka dari itu asas yang berlaku sama dengan asas jual beli pada umumnya. Dalam perdagangan sistem elektronik penting untuk memperhatikan perlindungan konsumen hal ini dikarenakan agar terciptanya kepuasan bagi kedua pihak. Pada perdagangan melalui sistem elektronik terdapat dua jenis metode, yaitu melalui jasa penyedia aplikasi belanja *online (marketplace)* dan melalui media sosial.

Dan pada pelaku usaha yang hanya menggunakan media sosial seringkali menggunakan klausula yang melarang adanya pengembalian dana konsumen. Hal ini jelas pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagaimana diatur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Karena pengembalian dana konsumen merupakan kewajiban yang termuat dalam undang-undang tersebut, selain itu pengembalian dana konsumen pada perdagangan sistem elektronik harus memiliki mekanisme sebagaimana tercantum dalam peraturan pemerintah.

Akan tetapi nyatanya banyak pelaku usaha *e-commerce* yang masih menerapkan klausula baku yang menolak pengembalian dana konsumen. Dampak klausula baku yang tidak menerima pengembalian barang atau pengembalian dana konsumen yaitu secara tidak langsung membatasi hak konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum jika produk tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen atau terjadi pembatalan pembelian oleh konsumen. Sehingga klausula tersebut merugikan pihak konsumen selaku yang menerima klausula baku karena dibuat secara sepihak[25].

F. Metode Penelitian

Pengertian penelitian yaitu suatu proses pegumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis, untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu[26]. Maka untuk mencapai tujuan dari penelitian ini, metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan yuridis sosiologis. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji bahwa yang dimaksud dengan penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum doktrinal yang menggunakan konsep-konsep, asas-asas dan norma hukum sebagai acuan pokok dalam melakukan penelitian hukum

[25] Zulham, op. cit, hlm. 69

[26] Nana Syaodih Sukmadinata, 2005, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung, Rosda Karya, hlm. 5

terhadap asas-asas hukum, taraf sinkronisasi hukum, sistematik hukum, perbandingan hukum, dan sejarah hukum[27].

Selain itu menurut Abdurrahman Soerjono penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku atau diterapkan terhadap suatu permasalahan hukum tertentu. Penelitian normatif juga disebut sebagai penelitian doktrinal, yaitu penelitian yang objek kajiannya adalah dokumen peraturan perundang-undangan dan bahan pustaka[28].

2. Jenis Pendekatan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis dengan cara mengkaji kaidah-kaidah, konsep, pandangan masyarakat, doktrin-doktrin hukum yang diperoleh dari bahan hukum sekunder, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku baik yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, dan peraturan perundang-undangan lainnya yang mendukung sebagai bahan hukum sekunder.

---

[27] Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2001, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta, Rajawali Pers, hlm. 13-14

[28] Abdurrahman Soerjono, 2003, *Metode Penelitian Hukum, Jakarta, Rineka Cipta*, hlm.56

3. Sumber Data/Bahan Hukum

Dalam penelitian pada umumnya dibedakan antara data primer dan sekunder. Penelitian ini adalah penelitian studi literatur dengan menggunakan sumber data sekunder. Data dalam penulisan ini terdiri dari atas :

a. Data Primer adalah data yang bersumber dari peneltian lapangan, yaitu suatu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama dilapangan yaitu pelaku usaha elektronik.
b. Data Sekunder adalah suatu data yang bersumber dari studi kepustakaan, yaitu data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber pertamanya, melainkan bersumber dari data-data yang sudah terdokumenkan dalam bentuk bahan-bahan hukum, baik berupa bahan hukum primer,bahan hukum sekunder hingga bahan hukum terseier.
   a) Bahan hukum Primer, yakni data berupa ketentuan hukum yaitu;
      1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik;
      2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
      3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
      4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik;

b) Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti berbagai bahan kepustakaan berupa buku, hasil penelitian serta jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini[29].

c) Bahan Hukum Tersier, adalah bahan yang melengkapi data primer dan data sekunder, seperti kamus dan ensiklopedi, indeks kumulatif dan sebagiannya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui studi kepustakaan, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan melakukan penelusuran dan menelaah bahan pustaka (literatur, hasil penelitian, majalah ilmiah, buletin ilmiah, jurnal ilmiah, dan sebagainya) serta melalui komunikasi langsung yaitu penulis melakukan survei secara langsung dengan pelaku usaha elektronik yang dapat mendukung penelitian.

5. Teknik Analisa Data

Pengertian analisis data yaitu penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam penelitian ini penulis

[29] Suratman dan H. Philips Dillah, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung, Penerbit Alfabeta, hlm. 51

menggunakan metode analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif yaitu usaha untuk

mengumpulkan dan menyusun suatu data, kemudian dilakukan analisis terhadap data tersebut[30].

[30] Winarto Surachman, 1990, *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode dan Teknik*, Bandung, Tarsito, hlm. 139