

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial dalam kehidupan sehari-hari, tidak bisa dilepaskan dari transaksi jual beli mulai dari kebutuhan pokok sampai dengan sekundernya. Jual beli merupakan suatu aktivitas pemenuhan kebutuhan manusia, jual beli pada umumnya dilakukan ditempat yang sudah disediakan secara khusus seperti pasar, swalayan, mall, minimarket hingga supermarket, yang mana ditempat tersebutlah terjadi aktivitas bertemunya antara pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan suatu aktifitas mulai dari tawar menawar, hingga terjadinya kesepakatan jual beli oleh kedua belah pihak, hal ini tentu akan menyebabkan penyerahan barang terjadi langsung pada saat itu juga.

Pada tahun 2020 kemarin, negara-negara didunia termasuk Indonesia terlanda sebuah pandemi Corona Virus Disease 19 atau yang biasa dikenal dengan Covid-19, yang mana pandemi tersebut menyebabkan sekolah, kantor dan seluruh kegiatan manusia termasuk untuk memenuhi kebutuhan harus dilakukan dari rumah. Berdasarkan hal itu masyarakat mengalami kesulitan untuk melakukan aktifitas termasuk untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya, hal ini dikarenakan tidak semua orang diperbolehkan untuk keluar dari rumah. Akan tetapi di zaman yang serba modern ini manusia telah menciptakan suatu aplikasi yang membuat kita bisa berinteraksi termasuk bertransaksi antara penjual dan pembeli secara online di toko online dengan hanya menggunakan Internet. Maka dari itu

masyarakat memilih untuk menggunakan Jasa dari aplikasi Jual Beli Online ditengah pandemi Covid-19 yang sedang di alami dunia

Pengertian jual beli online sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. (Khotimah, 2015) Dimana penjual dan pembelinya tidak harus bertemu secara langsung untuk melakukan kesepakatan, karena penjual dan pembeli bisa melakukan kesepakatan secara online melalui alat komunikasi seperti chat, telfon, wa dan sebagainya. Pengertian e-commerce sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Didalam aktivitas secara online ini pelaku usaha bisa menawarkan barang dagangannya lebih banyak. Barang dagangan yang ditawarkan di aplikasi ini pun bermacam-macam tidak hanya makanan dan minuman bahkan elektronik, baju-baju, assecoris, kosmetik, bahkan keperluan hewan pun di jual disini.

Transaksi melalui internet memberikan kemudahan, kenyamanan dan kecepatan dalam setiap transaksi yang dilakukan (Razzaq Atalarik, 2022), dalam transaksi jual beli melalui media internet, biasanya akan didahului oleh penawaran jual, penawaran beli dan penerimaan jual atau penerimaan beli. Sebelum itu mungkin telah terjadi penawaran secara elektronik, misalnya melalui website situs di internet melalui posting disosial media, atau melalui iklan video yang ditayangkan di tv, namun hal tersebut antar pihak pelaku usaha dan konsumen hanya dapat berkomunikasi melalui media internet khususnya aplikasi perdagangan online dan tidak melakukan tatap muka secara langsung dalam melakukan sebuah kesepakatan, dengan hal itu sutau perjanjian dapat terlaksana. (Gumanti, 2012). Dengan Adanya perkembangan teknologi internet yang

sangat pesat akan membuat suatu produk yang dijual oleh pelaku usaha dapat dipasarkan dan diedarkan secara cepat dan global pada sebuah website, sehingga setiap orang dimanapun berada dapat langsung mengakses situs tersebut untuk melakukan transaksi online. (Handriani, Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online, 2020)

Dalam rangka mendapatkan suatu produk dari pelaku usaha, antara konsumen dan pelaku usaha akan melalui suatu mekanisme yang dikenal sebagai tahap transaksi jual-beli. Tahap-tahap transaksi ini dapat dikelompokkan berdasarkan peristiwa atau keadaan yang mana ada tiga tahap yang dilalui oleh pelaku usaha dan konsumen dalam jual-beli, yakni:

1. Tahap pratransaksi, pada tahap ini konsumen biasanya mencari informasi mengenai produk barang yang dibutuhkannya;
2. Tahap transaksi, pada tahap ini pelaku usaha dan konsumen mengadakan perjanjian sehingga menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi kedua belah pihak;
3. Tahap purna transaksi, yakni merupakan realisasi dari isi perjanjian berupa pemenuhan hak dan kewajiban kedua belah pihak (Ardhya, PRODUCT LIABILITY DAN RELEVANSI KLAUSULA BAKU YANG MENGANDUNG EKSONERASI DALAM TRANSAKSI GITAR ELEKTRIK, 2019)

Perkembangan teknologi yang sangat pesat ini sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat disegala aspek, termasuk aspek bisnis yang sangat membantu pelaku usaha (penjual) dan konsumen (pembeli) untuk melakukan

suatu transaksi, hal ini tentu membuat segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat menjadi lebih mudah, cepat dan praktis. (Hariyanto, 2012). Akan tetapi dengan adanya perkembangan suatu teknologi tentu akan menimbulkan dampak positif dan dampak negatif didalamnya, dampak positif dari perkembangan teknologi dalam bidang jual beli bagi konsumen disatu sisi telah mengubah perilaku konsumen menjadi lebih selektif dalam menentukan barang yang akan dibelinya, Konsumen juga tidak perlu lagi susah payah untuk mencari barang yang ingin dibelinya, hanya berbekal handphone, konsumen dapat mencari dan membeli barang yang diinginkannya sesuai dengan barang yang dibutuhkannya. Konsumen juga tidak perlu repot-repot harus datang secara langsung ke tempatnya yang kemungkinan sangat jauh dari kediaman konsumen. Begitu pula bagi pelaku usaha perkembangan teknologi ini dapat memudahkan pelaku usaha untuk mempromosikan barang yang dijualnya yang lebih efisien dan hemat biaya. (Bama Anandika Berata, 2016)

Namun disamping itu aktifitas jual beli online juga memiliki dampak negatif, dampak negatif dari transaksi jual beli online ini sendiri adalah baik pelaku usaha dan konsumen tidak bertemu secara langsung untuk melangsungkan kesepakatan. Sehubungan dengan transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen, terdapat beberapa hal potensial melahirkan konflik atau sengketa adalah kualitas dan kegunaan produk, harga dan hak-hak konsumen setelah perjanjian dibuat. Kualitas dan kegunaan produk yang berberda antara informasi yang diperoleh sebelumnya dan kenyataan setelah dipakai seperti

- a. Produk tidak cocok dengan kegunaan dan manfaat yang diharapkan konsumen

- b. Produk Menimbulkan gangguan kesehatan, keamanan dan keselamatan pada konsumen
- c. Produk tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan (Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung 2014)

Seperti yang dialami beberapa konsumen perdagangan online di Kota Singaraja salah satu dari mereka mengaku telah mengalami kerugian dalam berbelanja online, ia mengatakan bahwa telah membeli barang pada situs belanja online namun ketika barang yang dikirim kualitasnya tidak sesuai dengan yang tertulis dideskripsi bahkan barang yang datang dalam kondisi rusak, konsumen sangat sulit untuk meminta pertanggung jawaban pada pelaku usaha bahkan pelaku usaha menyalahkan kurir sebagai penyebab kerusakan pada barang. Hal ini menunjukkan bahwa penjual telah mencantumkan klausa baku berupa pengalihan tanggung jawab pelaku usaha untuk tidak menerima return atas barang yang tidak sesuai dengan kualitas dan spesifikasi yang tertera dalam katalog, hal ini sangat merugikan bagi konsumen. Klausula Eksonerasi disini sering kali terlihat pada kalimat “Pesanan tidak dapat dibatalkan, jadi pastikan barang yang akan dipesan sesuai dengan keinginan dan ukuran anda sebelum mengirim sms kepada kami” atau terkadang ada pelaku usaha yang mencantumkan kalimat “barang tidak dapat ditukar atau di kembalikan. *No Complain*”

Kasus diatas menunjukkan bahwa transaksi jual beli secara online belum sepenuhnya aman untuk konsumen, karena transaksi yang dilakukan tidak secara tatap muka atau bertemu langsung dengan penjual dan barang yang akan dibeli maka sangat memungkinkan untuk terjadinya penipuan. Transaksi dimana

pembeli tidak dapat melihat langsung barang yang akan dibelinya dapat menimbulkan resiko kerugian yang lebih besar yang harus ditanggung oleh pembeli. Dalam hal ini pembeli sebagai konsumen harus mendapatkan perlindungan dalam melakukan transaksi jual beli, sekalipun transaksi jual beli dilakukan melalui media internet atau secara online.

Penjual dalam kasus ini selain berkewajiban untuk menyerahkan objek jual-beli (barang) kepada pembeli, berdasarkan ketentuan Pasal 1504 KUHPerdara penjual juga berkewajiban untuk menanggung cacat tersembunyi dari barang yang dijualnya. Berkaitan dengan kewajiban menanggung adanya cacat tersembunyi terdapat suatu prinsip berdimensi internasional yakni product liability, yang menentukan bahwa setiap orang maupun badan baik yang menghasilkan suatu produk atau yang bergerak dalam proses untuk menghasilkan suatu produk atau yang menjual serta mendistribusikan suatu produk atau yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang persiapan maupun penyebaran produk termasuk para pengusaha bengkel dan pergudangan secara hukum bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang ditimbulkan produk tersebut akibat adanya cacat tersembunyi yang terkandung didalamnya (Ardhya, PRODUCT LIABILITY DAN RELEVANSI KLAUSULA BAKU YANG MENGANDUNG EKSONERASI DALAM TRANSAKSI GITAR ELEKTRIK, 2019)

Masih banyaknya kejadian penipuan terhadap konsumen menunjukkan bahwa kedudukan konsumen masih lebih lemah daripada pelaku usaha dalam melakukan transaksi online tentu sangat merugikan konsumen, hal ini juga menunjukkan bahwa penjual telah melakukan wanprestasi. Wanprestasi yang diartikan dengan ingkar janji berarti tidak melaksanakan isi kontrak . Berasal dari

bahasa Belanda yakni “wan” yang artinya tidak ada dan “prestasi” yang diartikan sebagai prestasi atau kewajiban. Sehingga wanprestasi berarti suatu sikap ketika seseorang tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana telah diatur dan ditentukan dalam perjanjian yang dibuat oleh kreditur dan debitur. (Fauziah, 2018)

Terdapat 3 bentuk-bentuk wanprestasi itu antara lain adalah tidak melaksanakan prestasi tetapi hanya sebagian, melaksanakan prestasi tetapi terlambat, melaksanakan prestasi namun tidak sebagaimana mestinya. Penjual dalam hal ini yang tidak dapat melaksanakan apa yang diperjanjikannya maka ia dapat dikatakan telah melakukan perbuatan wanprestasi atau ingkar janji, setelah adanya penagihan dari prestasi tersebut atau dengan lewatnya waktu yang telah diperjanjikan, perbuatan wanprestasi sebagai bentuk tidak terlaksananya perjanjian sebagaimana mestinya (I Gst Made Oka Sedana Yasa, 2021)

Saat ini masih banyak konsumen yang tidak mengetahui harus bagaimana saat dirinya dirugikan yang disebabkan oleh pelaku usaha, konsumen memilih diam, dan tidak melakukan upaya hukum saat itu juga. Hal pertama yang harus diketahui oleh konsumen adalah menyadari akan hak-haknya sebagai konsumen, yang mana konsumen telah dilindungi oleh Undang-Undang khususnya pada Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sehingga konsumen dapat melakukan sosial kontrol terhadap perbuatan dan perilaku pengusaha dan pemerintah. Hak-hak konsumen di dalam Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tercantum di dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan

Konsumen menjelaskan hak-hak konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya (Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumepn)

Sehubungan dengan banyaknya ketidak adilan dan ketidakpuasan

konsumen dalam berbelanja online maka bagi setiap pelaku usaha (pedagang) harus memiliki kewajiban yang harus di terapkan sebagaimana diatur dalam pasal 7 UU perlindungan konsumen. Jika dilihat dari kasus diatas, Pelaku Usaha telah melanggar huruf B yang berbunyi "Memberikan informasi yang jelas dan benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan". Kemudian Huruf D yang berbunyi "Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku" dan Huruf G yang berbunyi "Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian"

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukan untuk diperdagangkan dilarang membuat serta mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian dinyatakan batal demi hukum. Dalam hal ini pelaku pada aktivitas jual beli online masih ada yang mencantumkan klausula baku yang didalamnya mengandung klausula eksonerasi dalam barangnya dalam ini dapat dikatakan bahwa pelaku usaha melanggar ketentuan Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen khususnya pada hal pencantuman klausula baku.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang tersebut Pasal 1 Angka 10 disebutkan bahwa: "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”. (Muaziz & Busro, 2015) kemudian pada pasal 18 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu “melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat, tidak bisa dibaca dengan jelas atau pengungkapannya sulit dimengerti” (Brahmanta, 2016: 40) yang berarti syarat-syarat tersebut harus jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen.

Dalam hukum perjanjian di Indonesia tidak melarang pembuatan perjanjian baku atau klausula baku melainkan di ijinakan dengan pembatasan dan larangan tertentu, salah satunya tidak diperbolehkan untuk mencantumkan klausula baku yang bersifat eksonerasi yang berarti adanya pengalihan tanggungjawab atau pembebasan tanggungjawab pelaku usaha pada konsumen. (Kurniawan, 2016). Klausula eksonerasi adalah “suatu klausula dalam suatu perjanjian, dimana ditetapkan adanya pembebasan atau pembatasan dari tanggung jawab tertentu, yang secara normal menurut hukum” (Zakiyah, 2017). Istilah klausula eksonerasi merupakan hal yang sama dengan klausula baku hanya saja klausula eksonerasi mengandung pengalihan tanggung jawab di dalamnya. Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasannya (Wardiono, 2014)

Pembatasan dan larangan penggunaan klausula eksonerasi ini terdapat ddalam Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK disebutkan bahwa tujuan dari larangan

pencantuman klausula baku yaitu larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Karena pada dasarnya, hukum perjanjian di Indonesia menganut asas kebebasan berkontrak pencantuman klausula baku sering merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut maka konsumen tersebut tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku yang serupa bisa saja ditemui di tempat lain. Hal tersebut akan menyebabkan konsumen lebih sering setuju terhadap klausula baku walaupun hal tersebut bisa saja merugikan untuknya. Bagi para pelaku usaha ini merupakan cara yang praktis. Namun bagi konsumen hal tersebut justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan yaitu menerima dengan berat hati.

Adanya klausula eksonerasi pada produk yang dijual seringkali menyebabkan segala kerugian dan kerusakan pada barang yang diterima ditanggung oleh konsumen walaupun kesalahan disebabkan oleh kelalaian pada penjual, penggunaan klausula baku yang dicantumkan ini membuat posisi konsumen dan pelaku usaha menjadi berat sebelah, sehingga membuat konsumen tidak memiliki pilihan lain saat ia benar-benar memerlukan barang tersebut, pilihan konsumen hanyalah menerima atau menolak, sering kali para pelaku usaha menghindar saat konsumen ingin melakukan negosiasi. Rendahnya kesadaran para pihak, terutama pelaku usaha dalam permasalahan ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha belum menyadari adanya larangan pencantuman klausula baku tersebut berdasarkan UUPK. Para konsumen pun seharusnya mampu menyikapi

setiap klausula baku yang dapat merugikan dirinya sendiri secara keritis.

Seperti yang dialami saudara Aprileo ia mengaku telah membeli perlengkapan aquariumnya seharga Rp. 65.000 melalui situs belanja online, pada barang tersebut dikatakan bahwa barang yang dikirim sesuai dengan foto/video yang tertera, ia juga diwajibkan untuk menambahkan packingan tambahan (Kardus,Sterofoam,Lakban) demi keamanan barang tersebut. Namun ketika sampai ketujuan barang yang dikirimkan sangat berbeda dari foto/video yang tertera, packingannya juga alakadarnya yang menyebabkan barang tersebut mengalami beberapa kerusakan, Aprileo yang merasa barang yang diterimanya tidak sesuai langsung menghubungi pihak pelaku usaha, namun tidak mendapat jalan keluar. Kemudian atas kurangnya pemahaman mengenai upaya apa yang harus ditempuh, Aprileo memilih membiarkan hal itu walau dirinya sangat dirugikan. Memang bagi kalangan menengah atas harga sekian tidak ada artinya, namun bagi konsumen sangat menjadi kerugian bagi dirinya selaku konsumen.

Apa yang telah terurai diatas, adalah hal yang menjadi latar belakang masalah penelitian ini, artinya penulis menemukan suatu kesenjangan dan fenomena hukum, sehingga dapat dikatakan layak untuk diteliti, dari uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul:

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT ADANYA KLAUSULA EKSEKUTORIAL DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis memberikan

identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Konsumen banyak dirugikan atas pengalihan tanggung jawab oleh pihak pelaku usaha atas pencantuman klausula eksonerasi yang tidak jelas pada produk yang diperjual belikan
2. Masyarakat tidak mengetahui upaya yang harus ditempuh ketika mengalami kerugian saat membeli barang secara online
3. Pelaku usaha tidak mengetahui adanya sebuah klausula eksonerasi yang tercantum didalam deskripsi barang yang di jualnya
4. Konsumen cenderung belum mempunyai prinsip kehati-hatian dalam membeli suatu barang secara online

1.3. Pembatasan Masalah

Perlindungan Konsumen merupakan suatu hal yang memiliki cakupan yang luas, maka dari itu penulis membatasi masalah dalam mengangkat masalah mengenai ini. Dalam hal ini penulis hanya memfokuskan pada masalah yang berkaitan faktor yang mempengaruhi penggunaan klausula eksonerasi dan upaya hukum yang di tempuh konsumen terhadap kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha perdagangan online yang sering terjadi

1.4. Rumusan Masalah

Dengan adanya kesenjangan antara Das Sollen dan Das Sein dan setelah menguraikan pembatasan masalah, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan dua rumusan masalah yang hendak dijawab dalam penelitian ini, yaitu:

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi pencantuman klausula eksonerasi pada

barang oleh pelaku usaha perdagangan online?

2. Bagaimana upaya yang harus di tempuh konsumen terhadap kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha perdagangan online?

1.5. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pengetahuan terhadap masyarakat mengenai tanggung jawab pelaku usaha perdagangan online terhadap kerugian yang dialami konsumen

1.6.1. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pencantuman Klausula Eksonerasi pada produk yang di perdagangan
- b. Untuk mengetahui upaya yang ditempuh konsumen terhadap kerugian yang disebabkan pelaku usaha perdagangan online

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik, tidak hanya untuk peneliti, tetapi juga memberikan manfaat untuk akademis dan masyarakat umum.

1.6.2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pengetahuan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa

perdagangan online

1.6.3. Manfaat Praktis

- a. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat dalam menggunakan jasa perdagangan online mengenai perlindungan hukum terhadap dirinya sendiri sebagai konsumen.
- b. Dapat memberikan informasi kepada masyarakat dalam menggunakan jasa perdagangan mengenai upaya yang harus dilakukan jika konsumen tersebut mengalami kerugian.
- c. Penelitian ini sebagai referensi bagi penelitian yang sejenis.

