

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Manusia adalah makhluk sosial, dimana akan selalu membutuhkan orang lain di dalam kehidupannya. Hal ini dapat dilihat dalam segi perekonomian nasional, dimana sudah banyak terjadi transaksi jual-beli atau perdagangan antara pelaku usaha dan konsumen.

Pembangunan suatu bangsa adalah sesuatu yang harus dinikmati oleh seluruh warga negara Indonesia. Pembangunan suatu bangsa yang dimaksud adalah pembangunan nasional dimana hal tersebut mengarah kepada perekonomian nasional. Perekonomian nasional digerakkan oleh para pelaku ekonomi untuk mencari suatu keuntungan. Perkembangan perekonomian menyebabkan banyaknya produk barang maupun jasa yang beredar di kalangan masyarakat.

Pertumbuhan perdagangan di Indonesia mendorong munculnya berbagai jenis usaha. Masing-masing pihak memiliki kepentingannya sendiri-sendiri. Dimana, kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan yang maksimal dari jual-beli (transaksi) dengan konsumen. Sedangkan di sisi lain, kepentingan konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan. Hal ini menimbulkan potensi benturan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen.¹

Pertumbuhan dan perkembangan industri barang dan jasa di satu pihak membawa dampak positif, antara lain, tersedianya produk barang dan atau jasa dalam jumlah yang mencukupi dan terdapatnya alternatif pilihan bagi konsumen dalam memilih produk barang dan atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat konsumen. Para produsen atau pelaku usaha akan

¹ Dewi Ernita, Januari 2013, "Analisis Pertumbuhan Ekonomi, Investasi, Dan Konsumsi Di Indonesia", Jurnal Kajian Ekonomi, Vol. I, No. 02

mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi. Dalam rangka mencapai untung yang setinggi-tingginya itu, para produsen atau pelaku usaha harus bersaing antar sesama pelaku usaha dengan perilaku bisnisnya sendiri-sendiri yang dapat merugikan konsumen. Ketatnya persaingan dapat mengubah perilaku kearah persaingan yang tidak sehat karena para pelaku usaha memiliki kepentingan yang saling berbenturan di antara para pelaku usaha. Persaingan yang tidak sehat ini, pada gilirannya dapat merugikan konsumen.²

Dengan adanya persaingan tersebut maka diperlukannya suatu peraturan yang dapat mengupayakan perlindungan dan pemberdayaan bagi para konsumen. Dimana pada *era society 5.0* ini seseorang juga dituntut untuk dapat menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada terutama dalam bidang perdagangan. Permasalahan dalam sengketa konsumen ini bukan hanya menjadi perhatian di Indonesia saja melainkan telah menajdi perhatian di dunia.

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disebut UUPK) diharapkan dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. UUPK pada dasarnya melakukan pengaturan pada 2 (dua) subyek, yaitu pelaku usaha dan konsumen. Dalam perlindungan konsumen, sendi utama pengaturannya adalah pada kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha. Keberadaan pelaku usaha baru memiliki arti apabila juga terdapat keberadaan konsumen. Hal ini merupakan konsekuensi logis dari sendi-sendi pengaturan di bidang usaha, yaitu hak berusaha yang sama bagi setiap orang dan kepentingan konsumen merupakan tujuan akhir. Namun, fenomena yang nampak adalah kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen tidak seimbang dimana konsumen berada pada posisi yang lemah.

² Janus Sinabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm 2

Faktor inilah yang kemudian menyebabkan terjadi perselisihan atau sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.³

Proses sengketa terjadi karena tidak adanya titik temu antara pihak-pihak yang bersengketa. Secara potensial, dua pihak yang mempunyai pendirian/ pendapat yang berbeda dapat beranjak ke situasi sengketa. Secara umum, orang tidak akan mengutarakan pendapat yang mengakibatkan konflik terbuka. Hal ini disebabkan oleh kemungkinan timbulnya konsekuensi yang tidak menyenangkan, dimana seseorang (pribadi atau sebagai wakil kelompoknya) harus menghadapi situasi rumit yang mengandung ketidakpastian sehingga dapat mempengaruhi kedudukannya.⁴

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebetulnya tidak menjelaskan secara khusus definisi sengketa konsumen. Definisi sengketa konsumen terdapat di dalam Pasal 1 angka 8 Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK, yang menyatakan bahwa sengketa konsumen adalah:

“sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.”

Banyak hal ataupun cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan juga para konsumen. Terdapat 2 (dua) cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Yang pertama melalui jalur pengadilan, hanya saja hal ini sangat memakan waktu yang cukup lama dan biaya yang tidak sedikit. Cara yang kedua adalah melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini berbanding terbalik dengan cara yang pertama, dimana cara kedua ini tidak memakan waktu yang banyak dan biayanya sangat terjangkau.

³ Ari Purwadi, 2000, “Telaah Singkat tentang Undang Undang Perlindungan Konsumen”, Jurnal Hukum & Keadilan, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Vol. 3. No. 3., hlm. 117.

⁴ Suyud Margono, 2004, *ADR dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, hlm. 36.

Undang-undang Nomor 30 Tahun 1990 tentang arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa juga memberikan penjelasan bahwa memberikan alternatif penyelesaian sengketa selain penyelesaian sengketa melalui litigasi sistem peradilan yakni melalui arbitrase serta cara lainnya yaitu dengan jalan konsultasi, negosiasi, mediasi dan konsiliasi.⁵

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah suatu Lembaga yang dibentuk oleh pemerintah dan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.⁶

Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari Pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa di antara konsumen dengan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketanya di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.⁷

Penyelesaian sengketa dalam mempertahankan hak-hak konsumen diatur pada Pasal 45 UUPK, yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh melalui BPSK yang tugas dan wewenangnya antara lain meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi, yang selain sebagai media penyelesaian sengketa juga dapat menjatuhkan sanksi administratif bagi

⁵ Dhaniswara K. Hardjono, 2009, *Aspek Hukum dalam Bisnis*, Jakarta: Pusat Pengembangan Hukum dan Bisnis Indonesia, hal. 185

⁶ Yusuf Shofie, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)*, Teori dan Praktek Penegakan Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm.38

⁷ Susanti Adi Nugroho, 2008, *"Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari hukum acara perdata serta kendala implementasinya"* Jakarta, Penerbit Kencana Prenada Media Group Tahun, hal. 74.

pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu yang dikenakan bagi pelaku usaha.⁸

Pada proses mediasi penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) secara normatif dapat merujuk kepada Pasal 47 UUPK yang berbunyi:

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Permasalahan yang terjadi adalah sejauh mana usaha dari mediator untuk menyelesaikan sengketa konsumen khususnya mengenai cara mediasi yang baik. Pada Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak mengatur secara rinci mengenai hal tersebut.

BPSK di harapkan mampu menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan kosumen. Namun sayangnya, masih banyak daerah yang belum memiliki lembaga BPSK. Sehingga dalam konteks yudikatif, banyak putusan BPSK yang tidak mendapatkan kekuatan eksetutorial dari pengadilan, bahkan di batalkan oleh Mahkamah Agung. Maka dengan demikian dapat dipastikan masih adanya ketidakpastian dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dimana seharusnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen harus dijadikan acuan dalam penegakkan perlindungan konsumen.

Di dalam Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimatkan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan mempunyai kekuatan hukum tetap. Namun dalam prakteknya masih banyak putusan BPSK yang dianulir oleh pengadilan. Hal tersebut disebabkan oleh masih banyaknya perkara yang seharusnya tidak menjadi wewenang BPSK dalam memutuskan. Fakta tersebut juga

⁸ Abdul Halim Barkatullah, 14 April 2007, “Urgensi Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi di E-Commerce”, Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia No. 2 Vol., hlm. 260.

menggambarkan bahwa apa yang telah di putuskan oleh BPSK seolah-olah tidak mampu menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi.

Sudah terdapat kurang lebih 127 putusan BPSK yang dibatalkan oleh Mahkamah Agung. Hal tersebut menimbulkan ketidakpastian hukum dalam penegakkan hukum perlindungan konsumen, terutama keefektifan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Dengan adanya permasalahan ini, maka banyak hal yang harus diteliti lebih dalam agar segala sesuatu nya dalam berjalan sesuai dengan Undang-Undang yang mengaturnya.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah Tinjauan Yuridis Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Nomor 001/A/BPSK-DKI/X/2019?
2. Bagaimanakah Pertimbangan Hukum Terkait Sengketa Perlindungan Konsumen Mulai dari Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pengadilan Negeri dan Mahkamah Agung?

C. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Ruang lingkup penelitian bertujuan agar penelitian ini tidak melebar atau menyimpang dari pokok permasalahan. Maka, penelitian ini hanya difokuskan terhadap perlu atau tidaknya dilakukan pembaharuan terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, agar di dalam Undang-undang tersebut dapat menyebutkan secara detail mengenai perkara-perkara apa saja yang dapat diputuskan oleh BPSK. Sehingga, tidak lagi mengalami kekeliruan atau dapat dikatakan salah kamar dalam menjatuhkan suatu putusan terhadap suatu perkara.

D. MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN

a. Maksud Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Batasan-batasan terkait perkara yang

dapat dilalui oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Agar tidak lagi terjadi “salah kamar” dalam memutuskan suatu perkara.

b. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mendalami permasalahan hukum secara khusus yang tersirat dalam rumusan permasalahan. Maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui tinjauan yuridis terhadap putusan Pengadilan Negeri Jakarta Utara Nomor 001/A/BPSK-DKI/X/2019
- 2) Untuk mengetahui pertimbangan hakim di dalam permohonan kontra memori kasasi atas Pengadilan Negeri Jakarta Utara No. 689/Pdt.sus-BPSK/2019/PN Jkt Utr yang pada akhirnya harus menolak permohonan kasasi dari Arifin Siman.

E. KERANGKA TEORI DAN KARANGKA KONSEP

1. Kerangka Teori

a. Teori Keadilan

Keadilan berasal dari kata adil yang artinya dapat diterima secara objektif. Keadilan sebagai perbuatan atau perlakuan yang adil. Pengertian adil mempunyai 3 (tiga) makna yaitu: tidak berat sebelah atau tidak memihak, berpihak pada kebenaran dan sepatutnya atau tidak sewenang-wenang.⁹

Aristoteles dalam karyanya yang berjudul Etika Nichomachea menjelaskan pemikiran pemikirannya tentang keadilan. Bagi Aristoteles, keutamaan, yaitu ketaatan terhadap hukum (hukum polis pada waktu itu, tertulis dan tidak tertulis) adalah keadilan. Dengan kata lain keadilan adalah keutamaan dan ini bersifat umum. Theo Huijbers menjelaskan mengenai keadilan menurut Aristoteles di samping keutamaan umum,

⁹ Salim HS dan Erlies SeptianaNurbani, 2014, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, BukuKedua, Ed 1, Cet.1, Jakarta: Raja grafindo Persada, hlm. 25

juga keadilan sebagai keutamaan moral khusus, yang berkaitan dengan sikap manusia dalam bidang tertentu, yaitu menentukan hubungan baik antara orang-orang, dan keseimbangan antara dua pihak. Ukuran keseimbangan ini adalah kesamaan numerik dan proporsional. Hal ini karena Aristoteles memahami keadilan dalam pengertian kesamaan. Dalam kesamaan numerik, setiap manusia disamakan dalam satu unit. Misalnya semua orang sama di hadapan hukum. Kemudian kesamaan proporsional adalah memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya, sesuai kemampuan dan prestasinya.¹⁰

Menurut WJS. Poerwadarminto yang mengemukakan bahwa pengertian keadilan (*iustitia*) berasal dari kata “adil” yang berarti tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar, tidak berat sebelah yang artinya seimbang dan yang sepatutnya tidak sewenang-wenang.¹¹

Dalam penelitian ini maka landasan teori yang digunakan dalam menganalisis dan mengkaji secara yuridis normatif putusan BPSK yang dibatalkan pengadilan umum adalah menggunakan teori keadilan dari WJS Poerwadarminto.

b. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.² Selanjutnya menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat *preventif* dan *respresif*. Perlindungan Hukum yang *preventif* bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap

¹⁰ Hyronimus Rhiti, 2015, *Filsafat Hukum Edisi Lengkap* (Dari Klasik ke Postmodernisme), Ctk. Kelima, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, hlm. 241.

¹¹ Achmad Ali, 2009, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence)*, Jakarta: Kencana Predana Media Group, hlm. 2

hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang responsif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.¹²

2. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan kerangka yang menghubungkan antar konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Suatu konsep bukan merupakan gejala yang akan diteliti, akan tetapi merupakan suatu abstraksi dari gejala tersebut. Gejala itu sendiri biasanya dinamakan fakta, sedangkan konsep merupakan suatu uraian mengenai hubungan-hubungan dalam fakta tersebut. Dalam penelitian ini kerangka konsep dapat dijadikan landasan yang digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan sistematis penelitian guna membahas mengenai Tinjauan Yuridis terhadap suatu putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

- a. 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.¹³
- b. Sengketa Konsumen. Proses sengketa terjadi karena tidak adanya titik temu antara pihak-pihak yang bersengketa. Secara potensial, dua pihak yang mempunyai pendirian/ pendapat yang berbeda dapat beranjak ke situasi sengketa. Secara umum, orang tidak akan mengutarakan pendapat yang mengakibatkan konflik terbuka. Hal ini disebabkan oleh kemungkinan timbulnya konsekuensi yang tidak menyenangkan, dimana seseorang (pribadi atau sebagai wakil kelompoknya) harus menghadapi situasi rumit yang mengandung ketidakpastian sehingga dapat mempengaruhi kedudukannya.¹⁴
- c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha

¹² Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, hal.53

¹³ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 2009 tentang perlindungan konsumen

¹⁴ Suyud Margono, 2004, *ADR dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, hlm. 36.

dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.¹⁵

F. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif. Untuk itu diperlukan penelitian yang merupakan suatu rencana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep atau asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan perpustakaan yakni dengan mempelajari buku, peraturan undang-undang dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Bahan Hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum utama. Dalam penelitian ini, meliputi peraturan perundang-undangan terkait. Adapun bahan hukum yang digunakan, antara lain:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- c. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

¹⁵ Yusuf Shofie, 2002, *Op.Cit*, Hlm.38.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang digunakan sebagai penunjang bahan hukum primer dan data-data yang diperoleh dari bahan kepustakaan. Dalam penelitian ini, meliputi literatur, jurnal, dan artikel.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang digunakan sebagai bahan pelengkap dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Dalam penelitian ini, meliputi Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus Hukum, dan kamus-kamus lain yang menunjang penelitian ini.

G. SISTEMATIKA PENULISAN

Pada bab ini pendahuluan berisikan tentang:

- a. Latar belakang permasalahan;
- b. Perumusan masalah;
- c. Ruang lingkup penelitian;
- d. Tujuan penelitian;
- e. Metode penelitian;
- f. Kerangka teori dan kerangka konsep;
- g. Sistematika penulisan;
- h. Daftar kepustakaan sementara (buku referensi yang digunakan).

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pertama, penulis membahas mengenai latar belakang yang mendasari penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori dan kerangka konseptual, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian kedua, penulis akan berpedoman pada perlindungan hukum bagi para konsumen terhadap sengketa konsumen yang ditempuh melalui jalur diluar pengadilan dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

BAB III TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) NOMOR 001/A/BPSK-DKI/X/2019

Pada bagian ketiga, penulis akan menganalisa terkait tinjauan yuridis terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Nomor 001/A/BPSK-DKI/X/2019

BAB IV PERTIMBANGAN HAKIM DI DALAM PERMOHONAN KONTRA MEMORI KASASI YANG DIAJUKAN ATAS PUTUSAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA UTARA NO. 689/PDT.SUS-BPSK/2019/PN JKT UTR

Pada bagian empat, penulis akan menganalisa terkait Pertimbangan Hakim di dalam Permohonan Kontra Memori Kasasi yang diajukan atas Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Utara No. 689/Pdt.Sus-Bpsk/2019/Pn Jkt Utr.

BAB V PENUTUP dan SARAN

Pada bagian lima, peneliti akan memberi kesimpulan dari pembahasan sebagaimana diuraikan pada bab sebelumnya. Kemudian memberikan saran untuk penelitian ini.

