

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring pesatnya era modern, maka berkembang pula inovasi teknologi & ilmu pengetahuan yang diciptakan dalam rangka memudahkan kehidupan manusia. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat di era digital saat ini telah mempengaruhi pola perilaku manusia dalam hal mengakses beragam informasi dan layanan elektronik. Perkembangan ini dapat dijumpai melalui pesatnya penggunaan teknologi informasi, sistem komunikasi, dan sistem transaksi elektronik dalam setiap kegiatan kehidupan manusia.

Manusia membentuk perkembangan demi perkembangan dalam berbagai aspek kehidupan, tidak terkecuali dalam bidang teknologi dan industri perdagangan. Pada era saat ini, semakin banyak kegiatan perdagangan yang dilakukan menggunakan internet karena selain kemudahan akses juga lebih efisiensi dalam segi waktu dan jarak. Dapat dilihat perpaduan antara perkembangan teknologi dan industri perdagangan yang menghadirkan transaksi perdagangan online yang disebut *e-commerce*.

Secara umum, definisi *e-commerce* atau Perdagangan Elektronik adalah bentuk perdagangan yang dilakukan secara online dengan memanfaatkan internet. Berdasarkan Pasal 1 angka 24 Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan menjelaskan definisi perdagangan melalui sistem

elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Contoh *e-commerce* yang menggunakan layanan pinjaman *PayLater* yaitu seperti Traveloka, Tokopedia, Gojek, dan Traveloka.

Kemudian, dengan kemajuan zaman ini manusia tidak hanya membuat suatu perkembangan hanya dalam transaksi perdagangan saja, tetapi juga perkembangan dalam industri keuangan seperti *financial technology*. *Financial technology* (selanjutnya disebut *fintech*) adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.¹

Fintech merujuk pada platform digital yang memberikan layanan finansial kepada konsumen. Pada dasarnya, terdapat beberapa kategori layanan penyelenggaraan *fintech* yaitu: a) sistem pembayaran; b) pendukung pasar; c) manajemen investasi dan manajemen risiko; d) pinjaman, pembiayaan, dan penyediaan modal; dan 5) jasa finansial lainnya.²

Sebagaimana telah diuraikan di atas, salah satu kategori layanan penyelenggaraan *fintech* kepada konsumen adalah layanan pinjaman atau disebut sebagai *fintech peer-to-peer lending*. Layanan pinjaman tersebut di Indonesia disebut sebagai layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi

¹ Pasal 1 angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBO/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial

² Pasal 3 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBO/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial

informasi (selanjutnya disingkat LPMUBTI) dan pengaturannya diatur di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, tetapi setelah diundangkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 yang mencabut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016, maka layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (LPMUBTI) dinyatakan sebagai layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi (LPBBTI).³

Layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (LPMUBTI) adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.⁴ Sedangkan layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi (LPBBTI) adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi dana dengan penerima dana dalam melakukan pendanaan konvensional atau berdasarkan prinsip syariah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan internet.⁵ Secara definisi, pengertian kedua layanan tersebut hampir sama yaitu berupa

³ Pasal 116 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi

⁴ Pasal 1 angka 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi

⁵ Pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi

penyelenggaraan layanan jasa keuangan guna mempertemukan antara pemberi dana dengan penerima dana melalui sistem elektronik.

Dalam praktik, alur kegiatan pendanaan dilangsungkan melalui sistem yang telah disiapkan oleh penyelenggara LPBBTI, baik menggunakan aplikasi ataupun laman *website*. Pada konsep LPBBTI, penyelenggara bertugas untuk menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan layanan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi dari pihak pemberi dana kepada pihak penerima dana yang sumber dananya berasal dari pemberi dana.⁶ Penyelenggara LPBBTI dapat bekerja sama dengan lembaga jasa keuangan dan lembaga nonkeuangan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁷

Salah satu contoh produk dari pendanaan yang mulai populer pada saat ini yaitu *PayLater*. *PayLater* merupakan bentuk dari pinjaman yang mana berupa sistem cicilan tanpa menggunakan kartu kredit. Konsep *PayLater* ini biasanya dapat ditemukan pada pilihan fasilitas pinjaman untuk transaksi di *e-commerce*. Konsep *PayLater* ini mulai dikembangkan oleh perusahaan *fintech lending* yang kemudian bekerja sama dengan *e-commerce* dalam menyediakan layanan pinjaman *PayLater* bagi konsumen pengguna *e-commerce* tersebut.

Salah satu contoh kerja sama yang dilakukan antara penyelenggara *fintech* dan *e-commerce* yaitu antara PT. Trinusa Travelindo dengan

⁶ Pasal 1 angka 8 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi

⁷ Pasal 38 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi

menggandeng perusahaan *fintech* PT. Pasar Dana Pinjaman (selanjutnya disingkat Danamas) dalam menyediakan layanan fasilitas pinjaman Traveloka *PayLater* untuk para konsumen pengguna Traveloka. Bentuk kerja sama antara PT. Trinusa Travelindo dan Danamas dituangkan dalam suatu perjanjian sebagai dokumen elektronik antara PT. Trinusa Travelindo sebagai penyedia sarana komunikasi elektronik (berbasis aplikasi yang disebut Traveloka) dengan Danamas sebagai penyelenggara LPBBTI.

Traveloka *PayLater* adalah fitur penyediaan pinjaman kepada pemilik akun traveloka untuk pembelian produk Traveloka atau merchant lain tertentu yang ditentukan oleh Traveloka secara angsuran dengan menggunakan fasilitas pinjaman yang disediakan oleh Mitra Penyedia Pinjaman melalui Situs atau Traveloka App. Bunga yang berlaku atas pinjaman pada Traveloka *PayLater* berkisar antara 2.25%-4,80%.⁸

Pengguna Traveloka *PayLater* diberikan nilai limit pinjaman yang berbeda-beda, yaitu mulai dari Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah) hingga Rp 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah), tergantung dari kredibilitas masing-masing akun pengguna yang dinilai atau disurvei oleh penyedia jasa pada saat mengajukan permohonan pendaftaran Traveloka *PayLater*. Pinjaman yang diajukan oleh konsumen kepada Pemberi Pinjaman (PT. Caternusa Sejahtera Finance) tersebut telah dihubungkan oleh Penyelenggara *fintech* (Danamas) selaku penyedia, pengelola, dan pengoperasi dari Traveloka *PayLater*.

⁸ Traveloka, "Syarat dan Ketentuan Penggunaan Traveloka PayLater dan PayLater Virtual Number", <https://www.traveloka.com/id-id/travelokapay/paylater/termsandconditions>, diakses pada 01 Oktober 2022

Pada konstruksi hukum perdagangan melalui sistem elektronik, perjanjian yang terjadi antara penyelenggara dengan penerima pinjaman maupun perjanjian di antara penerima pinjaman dengan pemberi pinjaman disebut sebagai kontrak elektronik sebab dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.⁹ Frasa kontrak elektronik dapat dikatakan merupakan perkembangan bentuk perjanjian baku dalam ranah digital.¹⁰

Terkait dengan syarat dan ketentuan penggunaan Traveloka *PayLater* biasanya dituangkan dalam bentuk perjanjian baku dan muncul saat awal mula opsi pinjaman *PayLater* terbit pada aplikasi pengguna. Dengan adanya perjanjian tersebut, para pengguna yang memilih untuk mengaktifkan pinjaman *PayLater* dianggap telah menyetujui dan memahami seluruh klausula baku yang dicantumkan pada perjanjian.

Pada umumnya, perjanjian baku telah banyak digunakan oleh para pelaku usaha dalam hubungannya dengan konsumen. Penggunaan perjanjian baku dilakukan agar lebih efektif dan efisien, mengingat jika perjanjian yang serupa akan dibuat setiap kali diperlukan akan membutuhkan waktu yang cukup lama.

⁹ Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

¹⁰ Oryza Nanda Aulia, *Klausula Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian TravelokaPayLater*, Skripsi pada Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Makassar, 2022, h.7.

Hukum perjanjian memberi para pihak ruang lingkup untuk merancang dan menentukan isi perjanjian sesuai dengan prinsip kebebasan berkontrak. Dalam penerapannya terdapat beberapa permasalahan yang sering muncul dalam penegakan perjanjian yaitu salah satunya adalah adanya perjanjian baku.¹¹

Lazimnya format perjanjian baku selalu dibuat oleh salah satu pihak. Perjanjian baku merupakan perjanjian yang dimana seluruh klausulnya dibakukan oleh satu pihak dan pihak pada dasarnya tidak memiliki kesempatan untuk bernegosiasi atau mengajukan perubahan.¹² Secara substansi, perjanjian baku hanya mencantumkan dan menekankan hak serta membatasi kewajiban pihak yang lebih kuat sedangkan pihak lain terpaksa menerima perjanjian itu karena kedudukannya dianggap lebih lemah.

Klausul-klausul yang termuat dalam perjanjian baku dibuat oleh salah satu pihak tanpa adanya proses negosiasi dengan pihak lainnya, dikhawatirkan pihak yang menentukan klausul perjanjian dapat mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab (klausula eksonerasi).¹³ Klausula eksonerasi adalah pengurangan atau pelepasan tanggung jawab terhadap akibat-akibat hukum, pembatasan atau penghapusan kewajiban-kewajiban, dan penciptaan kewajiban yang dibebankan kepada salah satu pihak. Perjanjian baku secara umum memuat klausul-klausul yang tidak

¹¹ Muhammad Hasan Muaziz, dkk, “Pengaturan Klausula Baku dalam Hukum Perjanjian untuk Mencapai Keadilan Berkontrak”, *Jurnal Law Reform*, No.1, Tahun 2015, h.75

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008 h. 139

¹³ Zakiyah, “Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Al’Adl*, Vol IX No.3, Tahun 2017, h. 436

seimbang diantara para pihak. Oleh karena itu, klausula eksonerasi merupakan permasalahan dalam perjanjian baku.

Berdasarkan ketentuan di dalam Pasal 22 ayat (3) huruf a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan tercantum aturan mengenai batasan-batasan pencantuman klausula baku dalam perjanjian baku berupa pernyataan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban pelaku usaha jasa keuangan kepada konsumen. Mengacu pada Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Sejalan dengan dibuatnya perjanjian baku sebagai syarat dan ketentuan penggunaan Traveloka *PayLater*, dalam salah satu contoh klausula syarat dan ketentuan Traveloka *PayLater* dinyatakan bahwa:

“Setiap informasi, data, atau komunikasi apa pun yang tersimpan, diunggah, dikirim, atau dikeluarkan selama periode di mana anda sedang menggunakan (login) dengan akun Traveloka PayLater dan/atau PayLater Virtual Number Anda (baik yang berwenang maupun yang tidak berwenang) dianggap dan diasumsikan untuk disimpan, diunggah, dan dikeluarkan oleh anda. Anda akan bertanggung jawab penuh atas pengiriman, pemberitahuan atau komunikasi tersebut dan setuju untuk mengganti kerugian dan membebaskan Traveloka, Mitra Penyedia Pinjaman, dan Mitra Penyedia Virtual Number, dari kerugian, kerusakan, biaya, dan/atau kewajiban apapun atas segala tindakan yang diakibatkan oleh penggunaan akun Traveloka PayLater dan/atau PayLater Virtual Number Anda di Situs, Traveloka App, atau Merchant tertentu.”

Jika dilihat kembali bahwa salah satu syarat dan ketentuan penggunaan Traveloka *PayLater* di atas bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana mencantumkan klausula baku pada dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.¹⁴ Klausula pada syarat dan ketentuan penggunaan Traveloka *PayLater* diatas mengandung klausula pengalihan tanggung jawab atau yang disebut sebagai klausula eksonerasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa perlunya analisis lebih dalam terkait keabsahan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dalam syarat dan ketentuan Traveloka *PayLater* ditinjau dari Undang-undang Perlindungan konsumen serta bagaimana tanggung gugat pelaku usaha atas kerugian konsumen akibat pencantuman klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dalam syarat dan ketentuan penggunaan Traveloka *PayLater*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Apakah keabsahan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dalam syarat dan ketentuan penggunaan Traveloka *PayLater*?
2. Apakah tanggung gugat pelaku usaha atas kerugian konsumen akibat pencantuman klausula baku yang menyatakan pengalihan

¹⁴ Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

tanggung jawab pelaku usaha dalam syarat dan ketentuan penggunaan Traveloka *PayLater*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan utama penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis keabsahan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dalam syarat dan ketentuan penggunaan Traveloka *PayLater*
2. Untuk memberikan uraian penjelasan tanggung gugat pelaku usaha atas kerugian konsumen akibat pencantuman klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dalam syarat dan ketentuan penggunaan Traveloka *PayLater*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Segi Akademis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat berguna untuk kajian akademis terutama di dalam konsentrasi hukum perdata khususnya pada fokus hukum perlindungan konsumen.

2. Segi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi para pembaca terutama bagi para pihak pengguna pinjaman *PayLater* agar dapat

dapat lebih berhati-hati memahami isi dari syarat dan ketentuan penggunaan *PayLater*, serta bagi para pihak yang memiliki perhatian lebih terhadap kajian hukum perlindungan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberi jawaban atas permasalahan yang akan diteliti.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Tipe Penelitian hukum

Peter Mahmud Marzuki dalam bukunya yang berjudul “Penelitian Hukum” menyebutkan bahwa penelitian hukum dilakukan guna memecahkan isu hukum yang dihadapi.¹⁵ Menurut isu hukum di dalam penelitian ini termasuk ke dalam penelitian hukum normatif dengan tipe penelitian *Doctrinal Research* yaitu nantinya penelitian ini akan dijelaskan dengan sistem terstruktur terkait aturan hukum yang sesuai dengan objek yang akan diteliti. Dengan menggunakan tipe penelitian tersebut diharapkan dalam pembahasan isu hukum nantinya dapat ditelaah lebih dalam serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1.5.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini akan menggunakan bentuk pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yang mana dalam hal ini akan dilakukan

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Cetakan ke-12, Kencana Perdana Media Group, Jakarta, 2016, h.60.

analisis menggunakan peraturan perundang-undangan dan juga berkaitan dengan konsep-konsep perlindungan konsumen.

1.5.3 Sumber bahan hukum

Dalam penelitian ini terdapat 2 jenis sumber bahan hukum yakni bahan hukum primer dan sekunder. Sumber bahan hukum primer dan sekunder yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas.¹⁶

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek* yang selanjutnya disingkat BW);
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- d. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- e. Undang-Undang 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta, 2019. h. 181

- f. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- g. Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial
- h. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.

2. Bahan hukum sekunder

Adapun bahan-bahan sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹⁷ Dalam penulisan ini, bahan hukum sekunder yang akan digunakan yaitu bahan-bahan yang dapat menunjang bahan hukum primer baik berupa buku-buku, jurnal-jurnal hukum, skripsi/tesis hukum, dan juga bahan hukum sekunder lain yang relevan dengan objek yang dibahas.

1.5.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Prosedur Pengumpulan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dilakukan dengan metode studi kepustakaan atau literatur dengan cara menginventarisasi peraturan perundang-undangan. Dalam penulisan ini akan dilakukan penelusuran guna mengumpulkan bahan hukum primer dan

¹⁷ *Ibid.*

bahan hukum sekunder yang relevan akan rumusan masalah yang dibahas. Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data yang sesuai dari sumber hukum primer dan sekunder. Bahan hukum yang terkumpul akan diteliti guna menemukan hasil pembahasan masalah tersebut.

1.5.5 Analisis bahan hukum

Guna menentukan fakta hukum dan aturan hukum yang sesuai dengan rumusan masalah maka bahan hukum yang terkumpul akan dikualifikasikan. Lalu akan dilakukan analisis aturan hukum yang sesuai dengan fakta hukum yang telah ditemukan untuk menjawab rumusan masalah dari setiap bab yang dibahas.

1.6 Pertanggungjawaban Sistematika Penelitian

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini terbagi atas 4 bab pokok yang terdiri atas:

Bab pertama merupakan bab pendahuluan yang memuat sub-bab dan sub-bahasan tentang uraian dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, tipe penelitian hukum, pendekatan penelitian, rincian sumber bahan hukum, prosedur pengumpulan bahan hukum, analisis bahan hukum, serta pertanggungjawaban sistematika penelitian. Bab ini secara garis besar akan membahas terkait permasalahan hukum yang menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini serta menjelaskan alasan dan tujuan penelitian ini.

Bab kedua merupakan pembahasan dari rumusan masalah pertama, yang mana akan membahas mengenai keabsahan perjanjian baku yang

memuat klausula eksonerasi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, daya ikat klausula eksonerasi dalam perjanjian baku, akibat hukum pencantuman klausula eksonerasi dalam perspektif perlindungan konsumen, praktik pencantuman klausula eksonerasi.

Bab ketiga merupakan pembahasan dari rumusan masalah kedua, yang mana akan membahas mengenai tanggung gugat pelaku usaha atas kerugian konsumen akibat pencantuman klausula eksonerasi pada syarat dan ketentuan penggunaan traveloka paylater. Sub bab pada bab ini terdiri dari pengertian dan makna tanggung gugat, prinsip dan jenis-jenis tanggung gugat, pengertian kerugian, tanggung gugat pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan atas pencantuman klausula eksonerasi, serta akibat hukum tanggung gugat pelaku usaha terhadap konsumen dalam pencantuman klausula eksonerasi.

Bab keempat merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan atas serangkaian jawaban dari rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini serta dan saran dari penulis atas pemecahan kedua rumusan masalah yang diteliti.