



SKRIPSI

Judul:

Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Elektronik dengan
Klausula Eksonerasi Berdasarkan Hukum Perlindungan
Konsumen
(Studi Kasus Angga Saputra Ariyanto)

Disusun oleh:

TIARA PATRICIA
NIM. 205200176

PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA

2024

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KONTRAK
ELEKTRONIK DENGAN KLAUSULA EKSONERASI
BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI KASUS ANGGA SAPUTRA ARIYANTO)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara

	Oleh:
Nama	: Tiara Patricia
NIM	: 205200176

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2024**

Pengesahan

Nama : TIARA PATRICIA
NIM : 205200176
Program Studi : HUKUM
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Angga Saputra Ariyanto)
Title : Consumer Protection in Electronic Contract with Exoneration Clause According To Consumer Protection Law (Case Study of Angga Saputra Ariyanto)

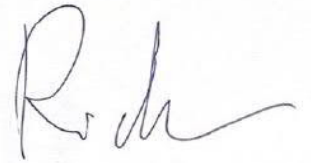
Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi HUKUM Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara pada tanggal 18-Januari-2024.

Tim Penguji:

1. MIA HADIATI, S.H., M.Hum.
2. RICHARD C.ADAM, S.H., LL.M., Dr.
3. LEWIANDY, S.H.,LL.M.

Yang bersangkutan dinyatakan: **LULUS.**

Pembimbing:
RICHARD C.ADAM, S.H., LL.M., Dr.
NIK/NIP: 10215009



Jakarta, 18-Januari-2024
Ketua Program Studi



RUGUN ROMAIDA HUTABARAT, S.H.,M.H.

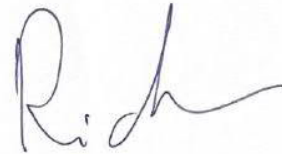
Persetujuan

Nama : TIARA PATRICIA
NIM : 205200176
Program Studi : HUKUM
Judul : Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Elektronik dengan
Klausula Eksonerasi Berdasarkan Hukum Perlindungan
Konsumen (Studi Kasus Angga Saputra Ariyanto)

Skripsi ini disetujui untuk diuji

Jakarta, 11-Desember-2023

Pembimbing:
RICHARD C.ADAM, S.H., LL.M., Dr.
NIK/NIP: 10215009



ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan internet yang semakin canggih telah membawa kemudahan dalam kegiatan perdagangan *online* melalui *e-commerce*. Namun, untuk menggunakan *e-commerce* biasanya pengguna harus menyetujui syarat layanan berbentuk perjanjian baku elektronik yang di dalamnya rentan terdapat pengecualian atau pembatasan tanggung jawab atau disebut dengan klausula eksonerasi. Pencantuman klausula eksonerasi berpotensi merugikan konsumen karena pelaku usaha yang cenderung menghindari ganti rugi. Hal ini juga sebagaimana kasus yang dialami oleh Bapak Angga Saputra Ariyanto yang kehilangan saldo ShopeePay tanpa mendapatkan ganti rugi dikarenakan telah menyetujui syarat layanan yang mencantumkan klausula eksonerasi. Dalam hal ini, Indonesia telah memiliki payung hukum, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen terhadap pencantuman klausula eksonerasi dalam kontrak elektronik. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Kontrak Elektronik, Klausula Eksonerasi

ABSTRACT

The advancement of technology and the increasingly sophisticated internet have brought convenience to online commercial activities through e-commerce. However, to use e-commerce, users typically have to agree to terms of service in the form of electronic standard agreements that may contain exceptions or limitations of liability, known as exoneration clause. The inclusion of exoneration clause has the potential to disadvantage consumers, as businesses often seek to avoid compensation. This is evident in cases such as Mr. Angga Saputra Ariyanto's experience, who lost ShopeePay balance without any compensation due to agreeing to terms of service that included an exoneration clause. In this context, Indonesia has legal protection under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The purpose of this research is to determine how consumer protection applies to the inclusion of exoneration clauses in electronic contracts. The research method is normative legal research.

Keywords: *Consumer Protection, Electronic Contract, Exoneration Clause*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih setia dan karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Angga Saputra Ariyanto)” disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum. Terlepas dari kesadaran akan keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis. Penulis tetap berharap semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Dalam penulisan skripsi ini saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan materil maupun immateril dari berbagai pihak, maka akan sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H., M.M., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
2. Ibu Rugun Romaida Hutabarat, S.H., M.H., selaku Kepala Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
3. Pak Lewiandy, S.H., M.A., LL.M., selaku sekretaris Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
4. Ibu Christine S.T. Kansil, S.H., M.Hum., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
5. Bapak Dr. Richard C. Adam, S.H., LL.M., selaku Dosen Pembimbing penulis yang selalu meluangkan waktu dan pemikirannya serta dengan sabar telah mengayomi penulis dalam proses bimbingan skripsi berlangsung;
6. Bapak Dr. R. M. Gatot P. Soemartono, S.E., S.H., M.M., LL.M., Bapak Dr. Richard C. Adam, S.H., LL.M., Bapak Moody Rizqy Syailendra P., S.H., M.H., selaku Dosen Penguji sidang seminar proposal yang telah memberikan saran serta arahan terhadap penulisan skripsi;

7. Seluruh anggota keluarga penulis Bapak Konsen dan Ibu Lim Siu Lian serta saudara penulis Arabella Patricia yang senantiasa memberikan dukungan, baik secara moril maupun materil;
8. Bapak Chandra Bima Prakasa, S.H., selaku Praktisi hukum yang telah menyempatkan diri untuk berbagi ilmu dan informasi terkait beberapa pertanyaan yang dapat membantu saya dalam penulisan skripsi ini;
9. Ibu Dr. Anna Maria Tri Anggraini, S.H., M.H., selaku Dosen Fakultas Hukum Universitas Trisakti yang telah menyempatkan diri untuk berbagi ilmu dan informasi terkait beberapa pertanyaan yang dapat membantu saya dalam penulisan skripsi ini;
10. Bapak Anthony Alexander, S.H., M.H., selaku Dosen Fakultas Hukum Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Litigasi yang telah menyempatkan diri untuk berbagi ilmu dan informasi terkait beberapa pertanyaan yang dapat membantu saya dalam penulisan skripsi ini;
11. Teman-teman penulis yang terus memberikan dukungan serta motivasi selama proses penulisan skripsi ini;
12. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama penulis menjalankan proses kegiatan belajar mengajar di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara selama enam semester.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi baik secara materi maupun teknis. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu hukum, serta memberikan pengetahuan bagi pembaca maupun masyarakat luas.

Jakarta, 4 Januari 2024

Tiara Patricia

Pernyataan

Nama : TIARA PATRICIA
NIM : 205200176
Program Studi : HUKUM
Judul : Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Angga Saputra Ariyanto)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil kerja saya sendiri di bawah bimbingan Tim Pembimbing dan bukan hasil plagiasi dan/atau kegiatan curang lainnya.

Jika saya melanggar pernyataan ini, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku di Universitas Tarumanagara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 11-Desember-2023
Yang menyatakan



TIARA PATRICIA
NIM. 205200176

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	10
C. Kerangka Konseptual.....	11
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	17
1. Tujuan Penelitian.....	17
2. Kegunaan Penelitian.....	18
E. Metode Penelitian.....	18
1. Jenis Penelitian.....	19
2. Spesifikasi Penelitian.....	19
3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
4. Pendekatan Penelitian.....	21
5. Teknik Analisis Data.....	21
F. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II KERANGKA TEORETIS.....	23
A. Kontrak Elektronik.....	23

B. Klausula Eksonerasi.....	36
C. Hukum Perlindungan Konsumen	39
D. Teori Hukum	45
BAB III DATA HASIL PENELITIAN	51
A. Identitas Para Pihak.....	51
B. Hubungan Para Pihak.....	53
C. Kasus Posisi.....	54
D. Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi pada Aplikasi Shopee.....	57
E. Wawancara Narasumber	60
BAB IV ANALISIS PERMASALAHAN	77
A. Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.....	77
B. Penerapan Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi dalam Kasus Angga Saputra Ariyanto yang Mempergunakan Aplikasi Shopee.....	94
BAB V PENUTUP	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Headline Kasus 1.....	54
Gambar 3. 2 Headline Kasus 2.....	55
Gambar 3. 3 Headline Kasus 3.....	55

DAFTAR SINGKATAN

BI	Bank Indonesia
HAM	Hak Asasi Manusia
ITE	Informasi dan Transaksi Elektronik
KBBI	Kamus Besar Bahasa Indonesia
KUHPerdata	Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
OJK	Otoritas Jasa Keuangan
ToS	<i>Terms of Service</i>
UU	Undang-Undang
UUPK	Undang-Undang Perlindungan Konsumen

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2	Surat Tugas tentang Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi
Lampiran 3	Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 4	Surat Keterangan Turnitin Skripsi
Lampiran 5	Surat LoA Jurnal dan Bukti Terbit
Lampiran 6	Bukti Persetujuan Pelaksanaan Wawancara dengan Bapak Angga Saputra Ariyanto melalui via <i>chat</i> Whatsapp
Lampiran 7	Bukti Wawancara dengan Ibu Dr. Anna Maria Tri Anggraini, S.H., M.H.
Lampiran 8	Bukti Wawancara dengan Bapak Anthony Alexander, S.H., M.H.
Lampiran 9	Bukti Persetujuan Pelaksanaan Wawancara dengan Bapak Chandra Bima Prakasa, S.H., melalui via <i>chat</i> Whatsapp
Lampiran 10	Kontrak Elektronik Shopee