

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM
PENERAPAN KLAUSULA BAKU PADA TRANSAKSI
JUAL BELI ONLINE MENURUT E-COMMERCE
(SHOPEE, BUKALAPAK, TOKOPEDIA)**

SKRIPSI

Oleh :

Sabila Mukmilatul Rizqi

201710115197



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2021

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabila Mukmilatul Rizqi
N P M : 2017101151197
Tempat, Tanggal Lahir : Ciamis, 26 November 1999
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Penerapan Klausula Baku Pada Transaksi Jual Beli Online Menurut E-Commerce (Shopee, Bukalapak, Tokopedia)”**.

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non - eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, menampilkan/ mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 12 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Sabila Mukmilatul Rizqi

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Penerapan Klausula Baku Pada Transaksi Jual Beli *Online Menurut E-Commerce (Shopee, Tokopedia, Bukalapak)*

Nama Mahasiswa : Sabila Mukmilatul Rizqi

NPM : 201710115197

Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 29 Mei 2021

Bekasi, 12 Juni 2021

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, SH., MH., MM

NIDN : 0312117102

Penguji I : Dr. Lukman Hakim, SH., MH

NIDN : 0319077606

Penguji II : Dr. Sugeng, SH., MH

NIDN : 0324037202

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum

Dekan
Fakultas Ilmu Hukum


Clara Ignatia Tobing, SH., MH

NIDN : 0314029002


Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, SH., MH., MM

NIDN : 0312117102

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabila Mukmilatul Rizqi
N P M : 2017101151197
Tempat, Tanggal Lahir : Ciamis, 26 November 1999
Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya yang berjudul “*Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Penerapan Klausula Baku Pada Transaksi Jual Beli Online Menurut E-Commerce (Shopee, Tokopedia, Bukalapak)*” ini adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam penulisan ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada rekayasa atau unsur – unsur lainnya.

Bekasi, 12 juni 2021
Yang membuat pernyataan,



Sabila Mukmilatul Rizqi

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabila Mukmilatul Rizqi
N P M : 2017101151197
Tempat, Tanggal Lahir : Ciamis, 26 November 1999
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Penerapan Klausula Baku Pada Transaksi Jual Beli Online Menurut E-Commerce (Shopee, Bukalapak, Tokopedia)”**.

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non - eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, menampilkan/ mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 12 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,


Sabila Mukmilatul Rizqi

ABSTRAK

Sabila Mukmilatul Rizqi, 201710115197. “*Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Penerapan Klausula Baku Pada Transaksi Jual Beli Online Menurut E-Commerce (Shopee, Tokopedia, Bukalapak)*”

Dalam transaksi *e-commerce*, konsumen tidak dapat secara langsung menyentuh barang yang dibelinya, disetiap situs jual beli online, biasanya pemilik mencantumkan syarat dan ketentuan yang merupakan suatu klausula baku yang sudah dibuat terlebih dahulu oleh pemilik situs jual beli online berisi perjanjian jual beli yang sudah dibuat terlebih dahulu oleh pemilik situs dan memaksa konsumen untuk tunduk pada peraturan tersebut. Hal tersebut memberikan peluang pada pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku dalam bentuk *disclaimer* untuk mengalihkan tanggungjawabnya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam aturan tersebut telah memberikan batasan-batasan mengenai klausula baku. Metode penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa syarat dan ketentuan dalam sebuah *e-commerce* tidak boleh melanggar Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen oleh karena itu klausula baku tersebut dapat batal demi hukum dan pihak *e-commerce* *Shopee, Tokopedia, Bukalapak* wajib menyesuaikan aturannya yang berlaku yaitu dengan aturan UUPK.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Klausula Baku, *E-Commerce*

ABSTRACT

Sabila Mukmilatul Rizqi, 201710115197. *"Consumer Legal Protection in the Application of Standard Clauses in Online Buying and Selling Transactions according to E-Commerce (Shopee, Tokopedia, Bukalapak)"*

In e-commerce transactions, consumers cannot directly touch the goods they buy, on every online buying and selling site, usually the owner includes a standard clause that has been made in advance by the site owner which contains a sale and purchase agreement and forces consumers to comply with these regulations. This provides an opportunity for business actors to include standard clauses in the form of a disclaimer to transfer their responsibilities. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) provides limitations regarding standard clauses. The research method used in this research is normative juridical research. This study aims to find out that the Terms and Conditions in an e-commerce must not violate Article 18 of the Consumer Protection Law, therefore this standard clause can be null and void and the e-commerce Shopee, Tokopedia, Bukalapak are obliged to adjust the applicable rules, namely with the UUPK rules.

Keywords: Consumer Protection, Standard Classroom, *E-Commerce*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih sayang yang selalu melimpah terhadap penulisan skripsi ini. Penulisan ini mengangkat skripsi ini dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Penerapan Klausula Baku Pada Transaksi Jual Beli Online Menurut E-Commerce (Shopee, Bukalapak, Tokopedia)”.

Skripsi ini tentu saja tidak akan terselesaikan dengan baik dan lancar tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, S.H., M.H., M.M., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Dwi Atmoko, S.H.,M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Elfirda Ade Putri, S.H.,M.H, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Jantarda Mauli Hutagalung., SH., S.Pd., M.H, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Bapak Dr. Dwi Seno Wijanarko, SH., MH selaku Dosen Pembimbing Akademik saya dari semester I s/d VIII.
7. Dr. Sugeng, S.H.,MH, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk memberikan arahan dan pemikiran serta bimbingan kepada penulis hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Adi Nur Rohman, S.HI.,M.Ag, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan nasihat kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.

10. Kedua orang tua saya, Bapak Achmad Djauhari dan Mamah Tata Hotamiah yang telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga, doa, semangat, nasihat, bimbingan, dan kesabaran penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Bimantoro Dwi Admojo S.H yang telah memberikan support, doa, dan waktu luang sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi.
12. Kelas A3 yang telah memberikan motivasi, nasihat, do'a, dan mengisi hari-hari selama perkuliahan sampai dengan penyelesaian skripsi.
13. Teman seperjuangan Geng "Istri Idaman", Winda Moylica Pratidina, Krismayanti, Dheanda Delviera Aryadikawa, Ega, Puja Windrita, Ferdiana Mailawati
14. Sahabat saya, Indah Dwi Lestari S.H. yang selalu support dalam keadaan apapun.
15. Rekan Kerja saya, Kak Putri Shofa Chourunisa, S.Pd , Aulia Azizah Zallid, Yoga Dwi Pratama, S.Pd yang selalu memberikan saran dan masukan yang baik.
16. Twins Hikmatul dan Nikhmatul teman seperjuangan skripsi, terimakasih telah banyak nasihat, dukungan serta doanya.
17. Fakultas Hukum UBJ angkatan 2017 teman seperjuangan skripsi.
18. Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan banyak support serta nasihat yang diberikan.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis selalu mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

DAFTAR ISI

COVER LUAR

COVER DALAM

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

LEMBAR PERNYATAAN iv

**PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIK v**

ABSTRAC BAHASA INGGRIS vi

ABSTRAK BAHASA INDONESIA vii

KATA PENGANTAR viii

MOTO DAN PERSEMBAHAN x

DAFTAR SINGKATAN xi

DAFTAR ISI xii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 7

1.3. Rumusan Masalah 8

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian 9

1.4.1. Tujuan Penelitian 9

1.4.2. Manfaat Penelitian 9

1.5. Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual dan Kerangka
Pemikiran 10

1.5.1. Kerangka Teoritis 10

1.5.2. Asas Kebebasan Berkontrak 14

1.5.3. Kerangka Konseptual 14

1.5.4. Kerangka Pemikiran 16

1.6. Rencana Sistematika Penulisan 16

BAB II TUJUAN PUSTAKA 18

2.1. Ekonomi Digital 18

2.2.	<i>E-Commerce</i>	18
2.2.1.	Faktor Pendukung <i>E-Commerce</i>	19
2.2.2.	Jenis-Jenis Transaksi <i>E-Commerce</i>	20
2.2.3.	Keuntungan <i>E-Commerce</i>	21
2.2.4.	Keamanan	22
2.3.	Kapasitas Hukum	23
2.4.	Perlindungan Konsumen	26
2.5.	Teori Kebebasan Berkontrak	31
2.6.	Pihak Dalam Perlindungan Konsumen	34
2.6.1.	Konsumen	34
2.6.2.	Pelaku Usaha	36
2.6.3.	Pemerintah	38
2.7.	Klausula Baku	39
BAB III	METEDOLOGI PENELITIAN	43
3.1.	Jenis Penelitian	43
3.2.	Pendekatan Penelitian	43
3.3.	Sumber Bahan Hukum	44
3.4.	Metode Pengambilan Bahan Hukum	44
3.5.	Metode Analisis Bhaan Hukum	45
BAB IV	PEMBAHASAN DAN ANALISA HASIL PENELITIAN	48
4.1.	Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik di Indonesia	48
4.1.1.	Perkembangan <i>E-Commerce</i> di Indonesia	48
4.1.2.	Kegiatan Bisnis dan Perlindungan Konsumen Shopee	53
4.1.3.	Kegiatan Bisnis dan Perlindungan Konsumen Bulakalapak	57
4.1.4.	Kegiatan Bisnis dan Perlindungan konsumen Tokopedia	60
4.2.	Akibat Hukum atas Klausula Baku yang digunakan oleh Pelaku Usaha dalam <i>E-Commerce</i>	61
4.2.1.	Klausula Eksonarasi	61
4.2.2.	Kasus Klausula Baku	64
4.2.3.	Kasus Klausula Baku Tokopedia	68
4.2.4.	Perlindungan Hukum <i>E-Commerce</i> Shopee, Bukalapak, Tokopedia	69
4.2.4.1.	Perlindungan Hukum <i>E-Commerce</i> Shopee .	69
4.2.4.2.	Perlindungan Hukum <i>E-Commerce</i> Bukalapak	71
4.2.4.3.	Perlindungan Hukum <i>E-Commerce</i> Tokopedia	73

4.2.4.4. Akibat Hukum dan Upaya Hukum Terhadap Klausula Baku	73
--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Terkadang Keyakinan Mengalahkan Pengorbanan ”



Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Mamah dan Bapak yang selalu mensupport anaknya setiap saat.

DAFTAR SINGKAT

Lambang / Singkatan	Arti dan keterangan
KUH Per	Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
UUPK	Undang-Undang Perlindungan Konsumen
UU ITE	Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

