

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Secara konstitusional, Indonesia mengidentifikasi dirinya sebagai negara yang berdasarkan hukum, sesuai dengan konstitusi Negara Indonesia, yaitu UUD 1945 Pasal 1 ayat (3) yang menyatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Dengan prinsip ini, semua aspek kehidupan negara, baik dalam administrasi pemerintahan maupun kegiatan masyarakat, harus patuh dan tunduk pada hukum yang berlaku, tanpa membedakan berdasarkan ras, suku, atau agama, mengingat bangsa ini merupakan bangsa yang beragam. Salah satu ciri utama dari negara hukum adalah supremasi hukum, di mana hukum ditempatkan sebagai pemandu utama dalam sistem kenegaraan dan sosial. Hukum berfungsi baik sebagai alat untuk mengatur atau sebagai mekanisme untuk menyelesaikan sengketa sesuai dengan prinsip keadilan, kepastian, dan kemanfaatan hukum. Oleh karena itu, hukum memiliki peran penting dalam masyarakat dengan tujuan untuk mencapai keadilan, kepastian, dan manfaat hukum.

Manusia sebagai makhluk sosial yang seiring dengan berkembangnya zaman, kehidupan bersosial pun terus berubah dikarenakan masyarakat sebagai unsur utama kehidupan sosial bersifat dinamis. Oleh karena itu, perlu adanya perubahan-perubahan atau modifikasi hukum agar selaras dengan sifat masyarakat yang dinamis sebagaimana telah disebutkan sebelumnya. Salah satu bidang hukum yang diperlukan adanya perubahan adalah Hukum Perdata atau Hukum Privat yang tertuang dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata atau BW (*Burgerlijk Wetboek*).

Hukum Perdata merujuk pada himpunan peraturan hukum yang mengatur interaksi hukum antara berbagai individu atau entitas hukum, dengan penekanan pada kepentingan individu, dan pelaksanaannya diberikan sepenuhnya kepada pihak-pihak yang terlibat. Dalam situasi di mana pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan hukum perdata terjadi, proses pengadilan tidak dapat dimulai oleh negara kecuali jika ada tindakan hukum yang diajukan oleh pihak yang menganggap dirinya dirugikan.¹

Hukum Perdata atau Hukum Privat di Indonesia mengatur mengenai perikatan atau perjanjian. Definisi perjanjian, menurut Prof. Soebekti, SH., merujuk pada "suatu keterkaitan hukum antara dua pihak (subjek hukum), berdasarkan mana salah satu pihak memiliki hak untuk menuntut hak tertentu (prestasi) dari pihak yang lain, sementara pihak kedua memiliki tanggung jawab untuk memenuhi tuntutan (prestasi) tersebut."²

¹ Komariah, *Hukum Perdata*, Revisi (Malang: UMM Press, 2017). Hal 2.

² *Ibid*, Hal 117.

Sebagai sebuah kesepakatan, agar sah sebuah perjanjian baku harus memenuhi persyaratan yang diatur dalam Pasal 1320 BW (Burgerlijk Wetboek), yaitu:

1. Kesepakatan dari pihak-pihak yang terlibat;
2. Kecakapan untuk melakukan perjanjian;
3. Adanya suatu objek perjanjian tertentu;
4. Adanya kausa (alasan atau tujuan) yang sah dan tidak bertentangan dengan hukum.

Apabila dalam suatu perjanjian tidak memenuhi syarat tersebut tentunya akan ada akibat hukum yang terjadi, jika syarat 1 (satu) dan/atau 2 (dua) merupakan syarat subjektif yang tidak dipenuhi maka akibat hukumnya adalah perjanjian dapat dibatalkan, namun jika syarat 3 (tiga) dan/atau 4 (empat) merupakan syarat objektif yang tidak dipeuhi maka akibat hukumnya adalah perjanjian batal demi hukum.

Hukum Perjanjian esensialnya mengandung beberapa prinsip yang menjadi pijakan dalam pengaturannya, di antaranya adalah prinsip Konsesualisme atau prinsip kebebasan berkontrak. Kebebasan berkontrak mengindikasikan kebebasan untuk menetapkan isi kontrak dan menentukan pihak dengan siapa kontrak dibuat. Prinsip kebebasan berkontrak adalah prinsip universal yang merujuk pada hak setiap individu untuk berkontrak atau tidak, dengan batasannya hanya dalam upaya menjaga kepentingan umum dan dalam batasan hukum serta moralitas. Walaupun demikian, dalam konteks tertentu, prinsip kebebasan berkontrak tidak selalu diterapkan, khususnya pada kontrak baku yang sudah menjadi lazim di masyarakat dan dalam dunia bisnis. Intinya, prinsip kebebasan berkontrak mengacu pada hak pihak-pihak untuk membuat perjanjian tanpa pembatasan yang tidak wajar, dengan pengecualian untuk tujuan umum, kepatutan, dan kesesuaian dengan hukum dan norma.³

Di Indonesia, telah ada upaya untuk memudahkan pelaku usaha dalam menyusun Klausula Baku seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Klausula baku didefinisikan sebagai peraturan atau syarat yang telah disiapkan dan ditetapkan sebelumnya oleh pelaku usaha dalam dokumen atau perjanjian yang mengikat, yang harus dipatuhi oleh konsumen. Pandangan yang serupa dikemukakan oleh Sutan Remy Sjahdeini, yang menyebutkan bahwa Perjanjian Baku merujuk pada perjanjian di mana hampir semua ketentuannya telah ditetapkan oleh pihak yang mengusulkannya, dan pihak lainnya pada dasarnya memiliki sedikit kesempatan untuk bernegosiasi atau mengajukan perubahan.⁴

³ Bastianto Nugroho M. Roesli, Sarbini, "KEDUDUKAN PERJANJIAN BAKU DALAM KAITANNYA DENGAN ASAS KEBEBASAN BERKONTRAK," *DiH: Jurnal Ilmu Hukum* 15 (2019): 1–8. Hal 1

⁴ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, Cet. 1 (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2009). Hal 66

Dewasa ini dengan semakin massif nya perkembangan masyarakat Indonesia yang turut serta terdampak adanya globalisasi pada sektor bisnis maka Perjanjian Baku memang sudah tidak dapat dihindari oleh masyarakat Indonesia.

Oleh karena itu, Perjanjian baku yang disusun satu pihak pelaku usaha dapat memberikan keuntungan bagi pelaku usaha, terutama dalam hal:

1. Efisiensi dalam biaya, waktu, dan tenaga;
2. Mempermudah Pelaku usaha karena tersedia dalam bentuk teks atau blanko yang sudah dicetak dan siap diisi serta ditandatangani;
3. Penyelesaian perjanjian yang cepat, karena konsumen hanya perlu menyetujui atau menandatangani perjanjian yang sudah disiapkan untuk mereka;
4. Konsistensi perjanjian yang dibuat dalam jumlah besar.⁵

Klausula eksonerasi adalah pernyataan dalam suatu perjanjian yang mengatur pengalihan atau pembatasan tanggung jawab tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawab seseorang menurut hukum. Klausula ini bisa ada karena prinsip kebebasan berkontrak. Implikasinya, ada kemungkinan bahwa klausula eksonerasi dapat mengakibatkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak yang terlibat dalam perjanjian.⁶

Pembentukan klausula eksonerasi dapat terjadi dikarenakan adanya kesenjangan relasi antara produsen dan konsumen yang mana produsen sebagai perumus dari perjanjian baku berkedudukan lebih tinggi dalam menentukan isi perjanjian tersebut. Maka peluang adanya penyalahgunaan keadaan oleh produsen sebagai pihak yang merumuskan syarat-syarat perjanjian semakin besar.

Konsumen akan merasa dirinya dirugikan karena hanya dihadapkan oleh 2 pilihan saja jika ia tidak sepakat atas klausula tersebut tanpa dapat melakukan negosiasi atau berunding terlebih dahulu sebelum adanya konsensus antara produsen dan konsumen. Pilihan pertama yaitu tetap meneruskan perjanjian tersebut dengan konsekuensi nya ialah dikemudian hari ia dapat amat dirugikan karena memang klausula tersebut tidak diinginkan sedari awal, atau pilihan kedua yaitu menolak perjanjian tersebut padahal konsumen tersebut sangatlah menginginkan perjanjian tersebut terlaksana tanpa bisa melakukan apapun.

⁵ Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan* (Bandung: Cipta Aditya Bakti, 1992). Hal 8-9.

⁶ SH J. satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Buku I* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995). Hal. 120.

Klausula eksonerasi jika mengacu pada putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia nomor 3431K/Pdt/1985 tanggal 4 Maret 1987 terdapat poin yang dapat digunakan sebagai perlindungan hukum, yaitu karena dalam klausa eksonerasi yang dalam hal ini dapat terjadi karena adanya perjanjian baku, maka dapat dikatakan sebagai Penyalahgunaan Keadaan. Terdapat faktor-faktor yang menandakan penyalahgunaan keadaan saat menutup perjanjian meliputi:

- a. Salah satu pihak berada dalam keadaan terjepit, seperti kesulitan keuangan yang mendesak;
- b. Adanya hubungan atasan-bawahan, seperti keunggulan ekonomis pada salah satu pihak, hubungan buruh-majikan, atau orang tua/wali dengan anak yang belum dewasa;
- c. Keadaan yang tidak menguntungkan, misalnya pasien yang membutuhkan pertolongan dokter ahli;
- d. Perjanjian tersebut mengandung ketimpangan dalam kewajiban timbal balik antara para pihak (prestasi tidak seimbang), seperti pembebasan majikan dari menanggung risiko dan menggesernya menjadi tanggung jawab buruh (klausula eksonerasi);
- e. Kerugian yang sangat besar bagi salah satu pihak.⁷

Sebagai Sebagai salah satu bentuk cacat kehendak, penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian baku dan mencantumkan klausula eksklusif menyebabkan perjanjian tersebut tidak memenuhi syarat sah, yaitu “kesepakatan para pihak”.⁸ Pada dasarnya, negara telah melindungi konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 ayat 1 undang-undang tersebut menyatakan bahwa pelaku usaha tidak boleh mencantumkan klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha. Karena undang-undang telah mengatur mengenai Klausula Eksklusif, maka jika pelaku usaha tetap memberlakukan klausula eksklusif, perjanjian tersebut batal demi hukum. Namun, dengan rendahnya tingkat kesadaran konsumen terhadap hak-haknya, pemerintah diharapkan tidak hanya aktif dalam upaya preventif tetapi juga dalam upaya represif untuk menangani masalah ini.

Pergeseran minat konsumen dari belanja konvensional ke *e-commerce*, terutama Shopee, terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan kemudahan akses internet. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi konsumen untuk tetap berminat berbelanja di *e-commerce*, yang akan penulis jelaskan lebih lanjut.

⁷ Zakiyah, “Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen,” *Al-Adl : Jurnal Hukum* 9, no. 3 (2018): 435, <https://doi.org/10.31602/al-adl.v9i3.1052>.

⁸ *Ibid*, Hal 443

Kualitas pelayanan yang baik dari *e-commerce* seperti Shopee dapat menarik minat konsumen untuk menggunakan platform tersebut. Shopee telah merubah berbagai aspek untuk menarik lebih banyak pelanggan agar melakukan transaksi di shopee.⁹

Kemudahan dalam pengiriman yang ditawarkan oleh *e-commerce* seperti Shopee, termasuk pengiriman gratis atau biaya pengiriman yang terjangkau, mempermudah konsumen dalam berbelanja online. Selain itu, *e-commerce* seperti Shopee sering menawarkan diskon dan promo menarik yang dapat meningkatkan minat konsumen untuk menggunakan platform tersebut.¹⁰

Kemudahan akses merupakan faktor penting yang mempengaruhi minat konsumen untuk menggunakan *e-commerce*. Di era digital, akses internet yang mudah dan penggunaan smartphone yang semakin meluas mempermudah konsumen untuk berbelanja online. Selain itu, *e-commerce* seperti Shopee sering menawarkan harga yang lebih murah dibandingkan dengan toko fisik, yang dapat menarik minat konsumen untuk menggunakan *e-commerce*.¹¹

Kemudahan pembayaran: *e-commerce*, seperti Shopee, menyediakan berbagai metode pembayaran yang mudah dan aman, seperti transfer bank, kartu kredit, dan *e-wallet*. Hal ini dapat memudahkan konsumen dalam berbelanja secara online

Faktor-faktor yang mempengaruhi peralihan minat konsumen dari belanja konvensional ke *e-commerce*, khususnya Shopee singkatnya adalah penawaran diskon dan promo, penawaran harga yang lebih murah, kualitas pelayanan, kemudahan pengiriman, kemudahan akses, dan kemudahan pembayaran. Semakin berkembangnya teknologi dan kemudahan akses internet, semakin meningkat pula minat konsumen untuk beralih ke *e-commerce*, khususnya Shopee.¹²

Alfan Fairuz Syifa' (2016) dalam dalam skripsinya yang berjudul Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry Di Papringan Sleman Yogyakarta menyatakan bahwa adanya upaya pelepasan tanggungjawab pelaku usaha atau klausula eksonerasi hanya menguntungkan pihak pelaku usaha dan merugikan pihak konsumen. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pemahaman konsumen atas hak yang harus diperoleh dan kewajiban yang harus

⁹ A P FR et al., "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Brand Awareness Marketplace Shopee Pada Gen-Z Di Kota Bandung," *Jurnal Pajak Dan Bisnis* 3, no. 2 (2022): 224–33.

¹⁰ Winda, "6 Kelebihan Belanja Di Shopee, Banyak Keuntungan Selain Gratis Ongkir," *Cerdas Belanja*, 2022, <https://cerdasbelanja.grid.id/read/523573600/6-kelebihan-belanja-di-shopee-banyak-keuntungan-selain-gratis-ongkir>. (diakses pada 2023)

¹¹ Alexander Wirapraja and Handy Aribowo, "Pemanfaatan E-Commerce Sebagai Solusi Inovasi Dalam Menjaga Sustainability Bisnis," *Teknika* 7, no. 1 (2018): 66–72, <https://doi.org/10.34148/teknika.v7i1.86>.

¹² Winda, "6 Kelebihan Belanja Di Shopee, Banyak Keuntungan Selain Gratis Ongkir."(diakses pada 2023)

diberikan kepada pelaku usaha dan berdampak pada hasil upaya penyelesaian sengketa yang tidak memuaskan. Maka pemerintah haruslah hadir dalam pembinaan dan Pendidikan terhadap konsumen sehingga para pihak memiliki kesadaran akan hak dan kewajibannya masing-masing. Kemudian konsumen pun dalam hal ini tidak perlu takut dalam memperjuangkan hak-haknya baik itu melalui litigasi ataupun non-litigasi. Selanjutnya, Pelaku usaha seharusnya tidak hanya memikirkan keuntungan semata dan tetap memperhatikan pemenuhan hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Putri Pratiwi Lubis, Yunita (2018) dalam artikel ilmiahnya yang berjudul Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Tiket Bus Antar Kota Antar Provinsi (Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh) menyatakan bahwa pencantuman klausula eksonerasi pada tiket antar kota antar provinsi berdasarkan hukum perdata yakni Pasal 18 Ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 berakibat hukum batalnya suatu perikatan (batal demi hukum). Jika sudah terjadi maka dapat dilakukan upaya musyawarah antara konsumen dengan pelaku usaha, pengaduan atau pelaporan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau juga dapat menempuh jalur litigasi dengan melakukan gugatan wanprestasi atau gugatan perbuatan melawan hukum.

Muhammad Saiful Rizal, Yuliati, Siti Hamidah (2019) dalam artikel ilmiahnya yang berjudul Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Bagi Konsumen Dalam Klausula Eksonerasi Transportasi Online menyatakan bahwa jika terdapat pengalihan pertanggungjawaban yang seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha aplikasi transportasi, maka pelaku usaha tersebut melanggar ketentuan dalam Pasal 18 Ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999, dengan adanya klausula eksonerasi terhadap data pribadi konsumen. Pemerintah sudah seharusnya turut aktif melakukan pengawasan dan tanggung jawab secara ketat dari pemerintah melalui menteri yang terkait untuk menghindarkan penggunaan klausula eksonerasi dalam sebuah perjanjian, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen sebagai upaya preventif. Namun apabila sudah terjadi maka dilakukanlah upaya represif yaitu dengan menyatakan perjanjian tersebut batal demi hukum atau setidaknya harus dilakukan negosiasi ulang untuk merevisi dan mengganti kerugian konsumen. Dapat juga diselesaikan melalui Hukum Pidana terhadap pelaku usaha dapat dikenakan sanksi berupa pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda 2 miliar rupiah.

Hikmah Kurniati (2021) dalam artikel ilmiahnya yang berjudul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Klausula Eksonerasi Pada Karcis Kendaraan Bermotor menyatakan bahwa klausula baku menjadi tidak sah ketika ada ketidakseimbangan dalam kedudukan para pihak. Suatu perjanjian dianggap sah jika didasarkan pada asas

konsensualisme, di mana kedua belah pihak sepakat dan diikat oleh perjanjian tersebut sebagai undang-undang. Oleh karena itu, klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi yang melanggar prinsip-prinsip ini menjadi batal demi hukum. Selain itu, pemberlakuan perjanjian baku dalam kehidupan ekonomi sehari-hari terutama dalam konteks perlindungan konsumen yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999. Dalam hal ini, pemerintah diharapkan dapat melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap pelaku usaha yang menggunakan perjanjian baku dalam mendistribusikan produk barang dan jasa mereka, agar hak dan kepentingan konsumen tidak terabaikan.

Dara Qurratu Aini Yusuf (2022) dalam artikel ilmiahnya yang berjudul *Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Studi Pada Perusahaan Pengiriman Barang Di Kota Binjai PT. JNE)* menyatakan bahwa penggunaan klausula eksonerasi pada dasarnya bertentangan dengan UU No. 8 Tahun 1999 pun juga tidak mencapai keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen. Oleh karenanya perlu dibentuk undang-undang baru (*Ius Constituendum*) yang mengatur tentang perjanjian baku khusus nya klausula eksonerasi. Selain itu, hendaknya ada jaminan keseimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha yang diawasi oleh pemerintah atau pihak-pihak terkait.

Penelitian terkait perlindungan hukum konsumen dalam konteks pembatasan kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam klausula eksonerasi pada aplikasi Shopee di Indonesia menunjukkan adanya kebutuhan yang mendesak untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam industri e-commerce. Beberapa studi telah mengungkapkan bahwa penggunaan klausula eksonerasi dalam aplikasi Shopee dapat memberikan keuntungan yang signifikan bagi pelaku usaha dengan membatasi tanggung jawab mereka terhadap konsumen. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis kerangka hukum yang ada di Indonesia dan mengidentifikasi kelemahan serta tantangan yang dihadapi dalam melindungi konsumen dari pembatasan kewajiban pelaku usaha yang tidak adil.

Regulasi perlindungan konsumen di Indonesia telah mengatur beberapa aspek terkait hak dan kewajiban pelaku usaha dalam e-commerce. Misalnya, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) memberikan dasar hukum yang kuat untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Meski demikian, klausula eksonerasi dalam aplikasi Shopee masih menjadi isu yang kompleks dan kontroversial. Beberapa penelitian telah mengidentifikasi kelemahan dalam implementasi dan penegakan hukum terkait perlindungan konsumen di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini akan melibatkan analisis mendalam terhadap kerangka hukum

yang ada dan tantangan yang dihadapi dalam mengatur pembatasan kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam klausula eksonerasi pada aplikasi Shopee di Indonesia.

Untuk mengembangkan perlindungan hukum konsumen terhadap pembatasan kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam klausula eksonerasi pada aplikasi Shopee di Indonesia, perlu melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah, regulator, pelaku usaha, dan masyarakat. Beberapa negara telah mengadopsi pendekatan inovatif untuk melindungi konsumen dalam *e-commerce*, seperti mewajibkan pelaku usaha menyediakan informasi yang jelas dan transparan kepada konsumen, memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa, dan meningkatkan pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan wawasan dan rekomendasi berharga untuk meningkatkan perlindungan hukum konsumen terhadap penggunaan klausula eksklusif secara khusus pada aplikasi Shopee. Dengan demikian, diharapkan tercipta lingkungan bisnis yang adil dan berkeadilan bagi konsumen dalam industri *e-commerce* di Indonesia, dengan mengutamakan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.¹³

B. RUMUSAN MASALAH

Sebagaimana telah sedikit dijelaskan dalam Latar Belakang, maka dapat diidentifikasi beberapa rumusan masalah yang nantinya akan dicari mengenai pembahasan dan hipotesis atas rumusan masalah sebagaimana berikut:

1. Bagaimana keabsahan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi pada aplikasi shopee ditinjau dari Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelijk Weetboek*) dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen aplikasi shopee jika dirugikan dengan adanya Klausula Eksonerasi dan Perjanjian Baku oleh Aplikasi Shope?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Memperoleh data yang diperlukan untuk penulisan hukum dalam rangka mendapatkan gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.

¹³ Muhammad Saiful Rizal, Yuliati Yuliati, and Siti Hamidah, "PERLINDUNGAN HUKUM ATAS DATA PRIBADI BAGI KONSUMEN DALAM KLAUSULA EKSONERASI TRANSPORTASI ONLINE," *Legality : Jurnal Ilmiah Hukum* 27, no. 1 (2019): 68, <https://doi.org/10.22219/jihl.v27i1.8959>.

- 2) Menyumbangkan pemikiran ilmiah kepada pihak-pihak terkait dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan secara umum.
- 3) Mengkaji klausula eksklusif yang ada saat ini dan tata cara penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
- 4) Menganalisis dan mengkajimekanisme perlindungan konsumen terhadap klausula eksklusif oleh aplikasi Shopee.
- 5) Mengetahui dan mengkaji sejauh mana tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang timbul terhadap barang yang dibeli konsumen.

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

- a. Sebagai sarana pembelajaran metode penelitian hukum yang dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat, berbangsa, dan bernegara.
- b. Menambah pengetahuan masyarakat umum dan peneliti khususnya mengenai hukum perdata, terutama terkait perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian baku pada aplikasi shopee bila terdapat klausula eksonerasi.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sangat berharga dalam meningkatkan pemahaman penulis tentang masalah lapangan dalam perjanjian baku pada aplikasi shopee jika terdapat klausula eksonerasi, serta digunakan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada tingkat strata satu dalam ilmu hukum.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai bagaimana cara mendapatkan perlindungan hukum kepada mereka selaku konsumen apabila terdapat klausula eksonerasi yang tercantum dalam perjanjian baku pada aplikasi shopee.

c. Bagi Pemerintah

Dapat dijadikan bahan masukan bagi pemerintah Indonesia dalam bentuk pencegahan guna menanggulangi pelanggaran-pelanggaran pelaku usaha yang menggunakan klausula eksonerasi pada perjanjian bakunya.

E. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan pada penelitian ini ialah jenis penelitian hukum normatif yuridis. Penelitian hukum normatif dirumuskan sebagai apa yang tertulis dengan apa yang ada dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*).¹⁴ Dalam penelitian hukum normatif, penulis akan menganalisa teori-teori, prinsip-prinsip, serta peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini ialah yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen atas pembatasan kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam klausula eksonerasi pada aplikasi Shopee.

2. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang digunakan pada penelitian ini, sebagai berikut:

a) Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan memeriksa semua Undang-Undang dan regulasi yang relevan dengan isu hukum perlindungan hukum konsumen apabila terdapat klausula eksonerasi pada perjanjian baku pada aplikasi Shopee. Untuk menilai apakah ada ketidaksesuaian antara filosofi dan Undang-Undang, peneliti perlu memahami esensi dari setiap filosofi yang mendasari Undang-Undang yang digunakan.¹⁵ Dalam hal ini penulis menganalisa Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelijk Wetboek*) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b) Pendekatan Konsep (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual dilakukan dengan mengintegrasikan doktrin-doktrin hukum dan asas-asas hukum yang relevan untuk menghadapi isu tertentu, yang diimplementasikan dalam suatu sudut pandang khusus untuk menawarkan solusi terhadap permasalahan yang timbul. Pendekatan ini digunakan untuk menelaah dan mengkaji konsep atau gagasan hukum mengenai regulasi doktrin Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Eksonerasi, mengingat bahwa

¹⁴ Zainal Asikin Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Ed 1; Cet 4 (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008). hlm. 118.

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Cet 6 (Jakarta: Kencana, 2010).

peraturan yang ada saat ini (*Ius Constitutum*) belum secara eksplisit memberikan perlindungan konsumen terhadap Klausula Eksonerasi.

3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum kepustakaan yang digunakan penulis dalam penyusunan skripsi ini, ialah sebagai berikut:

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah materi hukum yang bersifat normatif dan digunakan untuk menganalisis masalah hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum pengguna Aplikasi Shopee. Bahan hukum primer memiliki kekuatan mengikat.¹⁶ Bahan hukum ini berupa :

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPER).
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merujuk pada materi hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti Rancangan Undang-Undang (*Ius Constituendum*), pandangan dari para ahli (doktrin), teori-teori yang ditemukan dalam literatur hukum, hasil penelitian sebelumnya, artikel ilmiah, serta situs web yang relevan, yang digunakan untuk menjelaskan bahan hukum primer.¹⁷

Dalam hal ini, bahan hukum sekunder yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini ialah bahan-bahan yang berhubungan dengan perlindungan hukum, perlindungan konsumen, perjanjian baku, dan klausula eksonerasi

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah materi hukum yang memberikan panduan atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, contohnya seperti Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), atau ensiklopedia.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Metode pengumpulan bahan hukum dalam penyusunan skripsi ini menggunakan studi kepustakaan, karena yang diperlukan adalah bahan hukum sekunder.

¹⁶ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Cet 15 (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015).

¹⁷ *Ibid*

Pendekatan ini melibatkan penelusuran buku, literatur, jurnal ilmiah, dan laporan yang relevan dengan isu penggunaan klausula eksonerasi pada perjanjian baku.¹⁸

Dalam hal ini penulis menganalisa 2 peraturan perundang-undangan, diantaranya ialah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelijk Weetboek*) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta mengkaji beberapa buku, penelitian ilmiah, yang relevan dengan penelitian ini diantaranya perlindungan hukum, perlindungan konsumen, perjanjian baku, dan klausula eksonerasi.

5. Teknik Analisa Bahan Hukum

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan teknik analisis kualitatif, yang melibatkan analisis deskriptif terhadap bahan hukum sekunder dan primer yang terkumpul, terkait dengan isu hukum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pendekatan analisis deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam, menggambarkan, serta menginterpretasikan fenomena yang sedang diteliti.¹⁹

Penulis akan melakukan penelitian dengan mengkaji dan menganalisa perlindungan hukum konsumen atas pembatasan kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam klausula eksonerasi pada aplikasi shopee, dimana penulis akan menganalisa dan mengkaji tentang perlindungan hukum, perlindungan konsumen, perjanjian baku, dan klausula eksonerasi

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan diambil dari semua data dan bahan yang terkumpul, yang kemudian dipilah dan diolah. Data dan bahan hukum yang telah diolah tersebut akan dievaluasi dan dianalisis berdasarkan permasalahan penelitian, untuk kemudian menarik sebuah kesimpulan. Kesimpulan ini merupakan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti, diambil melalui pendekatan deduktif, yaitu menerapkan kesimpulan dari prinsip umum ke kasus konkret yang sedang dipelajari.

F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi dalam empat bab, antara lain sebagai berikut :

¹⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004).

¹⁹ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2010).

1. **Bab I Pendahuluan**

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

Latar Belakang Masalah, dalam bagian ini penulis akan mulai dengan menjelaskan konteks dan alasan mengapa topik ini dipilih untuk diteliti. Latar belakang masalah mengidentifikasi isu-isu utama yang menjadi fokus penelitian.

Rumusan Masalah, dalam bagian ini penulis akan menguraikan pertanyaan atau masalah penelitian yang ingin dijawab atau diselesaikan melalui penelitian ini.

Penulis akan menetapkan secara jelas apa yang ingin dicapai dengan melakukan penelitian ini, dalam bagian Tujuan Penelitian.

Manfaat Penelitian akan membahas dampak dan kontribusi yang diharapkan dari hasil penelitian terhadap bidang studi, masyarakat, atau pemerintah.

Metode Penelitian akan mendeskripsikan pendekatan dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data, serta menjelaskan mengapa metode ini dipilih oleh penulis untuk menjawab rumusan masalah.

Kemudian, penulis akan menjelaskan secara singkat bagaimana isi skripsi disusun dan diorganisasi, termasuk urutan dan penekanannya dalam Sistematika Penulisan Skripsi.

2. **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini menjabarkan pengertian-pengertian, dan telaah pustaka berdasarkan teori yang relevan untuk digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian. Penulis akan menjabarkan pengertian-pengertian yang nantinya akan mengartikan dan menjelaskan istilah-istilah kunci atau konsep-konsep yang relevan dengan topik penelitian yaitu perlindungan hukum konsumen atas pembatasan kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam klausula eksonerasi pada aplikasi shopee. Selain itu, penulis akan menyajikan tinjauan terhadap literatur dan teori-teori yang relevan yang digunakan sebagai landasan teoretis untuk penelitian. Tinjauan pustaka ini bertujuan untuk memperluas pemahaman tentang topik penelitian dan memperkuat dasar penelitian yang dilakukan.

3. **Bab III Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menjabarkan tentang pembahasan terkait permasalahan yang ada dalam penelitian yang dilakukan peneliti. Bab ini akan menyajikan temuan-temuan utama dari penelitian, baik berupa data, fakta, atau informasi penting lainnya yang dihasilkan dari pengumpulan data. Selain itu, dalam bab ini penulis juga akan menganalisis dan menginterpretasikan hasil penelitian dalam konteks teori yang

telah dibahas sebelumnya. Pembahasan ini juga menghubungkan temuan dengan rumusan masalah serta literatur yang relevan dengan perlindungan hukum konsumen atas pembatasan kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam klausula eksonerasi pada aplikasi shopee.

4. Bab IV Kesimpulan dan Saran

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran. Dalam kesimpulan ini penulis akan merangkum jawaban atas rumusan masalah berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan ini mengungkapkan temuan utama dan implikasi signifikannya terhadap bidang studi yang diteliti yaitu perlindungan hukum konsumen atas pembatasan kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam klausula eksonerasi pada aplikasi shopee. Dalam saran, penulis akan memberikan rekomendasi praktis untuk pengembangan lebih lanjut atau tindakan yang bisa diambil berdasarkan temuan penelitian. Saran ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan mengatasi masalah yang diidentifikasi dalam penelitian.

