

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT  
ADANYA KLAUSULA EKSONERASI DALAM TRANSAKSI JUAL BELI  
ONLINE DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Oleh**

**Gossain Jotyka**

**1814101089**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN  
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2022**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA HUKUM**



**Menyetujui,**

Pembimbing I,

Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H.

NIP. 19880810 201903 1 009

Pembimbing II,

Muhamad Jodi Setianto, S.H., M.H.

NIP. 19900527 201903 1 015

Skripsi oleh Gossain Jotyka ini

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada hari Senin, 12 September 2022

Dewan Penguji

Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H

(Ketua)

NIP. 19880810 201903 1 009



Muhamad Jodi Setianto, S.H., M.H.

(Anggota)

NIP. 19900527 201903 1 015

A blue ink signature, likely belonging to Komang Febrinayanti Dantes, is written below the logo.

Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn.

(Anggota)

NIP. 19840209 200501 2 002

Diterima Oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum

Pada:

Hari : Senin

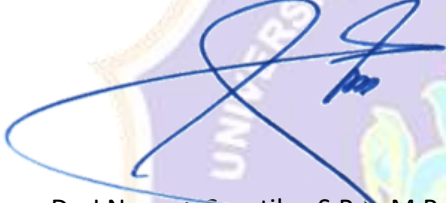
Tanggal : 12 September 2022

Mengetahui

Mengetahui

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian

  
Dr. I Nengan Suastika, S.Pd., M.Pd.


  
Ni Putu Rai Yuliantini, S.H., M.H.

NIP. 198007202006041001

NIP. 198307162008122003

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial

  
Prof. Dr. Sukadi, M.Pd., M.Ed.

NIP. 196303101988031003

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Gossain Jotyka

Tempat, dan Tanggal Lahir : Sawan, 04 April 2000

Nomor Induk Mahasiswa : 1814101089

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Adanya Klausula Eksonerasi Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan maupun pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam sistem penulisan karya tulis. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis ini atau ada klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja, 11 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



Gossain Jotyka

NIM. 1814101089

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Asung Kertha Wara Nugraha-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Adanya Klausula Eksenorasi Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ilmu Hukum di Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta stafnya yang telah memberikan motivasi dan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan melakukan penelitian
2. Bapak Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Prof. Dr. Sukadi, M.Pd., M.Ed., beserta stafnya yang telah membantu dalam proses penyelesaian administrasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M., selaku Ketua Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan Universitas Pendidikan Ganesha penyelesaian skripsi ini. Ibu Ni Putu Rai Yuliantini, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Hukum.



4. Bapak Dr. Made Sugi Hartono, S.H., M.H., selaku Sekretaris Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan yang telah memberikan motivasi dan arahan yang terbaik dan bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kecermatan dan kesabaran serta memberikan dukungan moral dalam penyelesaian skripsi ini
6. Bapak Muhamad Jodi Setianto, S.H., M.H selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kecermatan dan kesabaran serta memberikan dukungan moral dalam penyelesaian skripsi ini
7. Ibu Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn selaku Penguji III pada ujian proposal skripsi penulis yang selalu memberikan saran maupun nasehat yang sangat penting kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan motivasi dan sarana di dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini.
9. Staff Pegawai Tata Usaha yang membantu penulis didalam pengurusan segala administrasi penulisan skripsi sampai terselesainya skripsi ini.
10. Terimakasih saya ucapkan kepada kedua orang tua saya Gede Wanra, S.Pd. dan Ni Nyoman Kartikawati, S.Pd. yang sangat penulis cintai dan sayangi yang telah memberikan semangat serta doa maupun dukungan dalam menyelesaikan studi ini.
11. Terimakasih juga saya ucapkan kepada Ni Nyoman Sundariani, S.S yang telah memberikan motivasi, dukungan serta doa dari awal sampai akhir dalam menyelesaikan studi ini

12. Terimakasih juga saya ucapkan kepada Ayu Made Dwi Ratnaningsih, A.Md. selaku kekasih tercinta yang telah memberikan motivasi , dukungan serta doa dari awal sampai akhir dalam menyelesaikan studi ini.
13. Terimakasih juga kepada Paman dan Bibi terkasih Putu Budiarta, Made Suarmini,S.Pd., Subhan, Suryasih, Wayan Riawan, S.E. dan Putu Sudiarti S.E. yang senantiasa telah memberikan saran, doa, serta motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Terimakasih juga saya ucapkan kepada Kakak-Kakak terkasih Ni Putu Dian Utami Dewi, S.Pd., Gede Eva Ariska Putra, S.Pd., M.Pd., Ni Putu Diah Agustini, S.Pd., Gede Widian, S.Kep., I Made Yuda Dananjaya, Komang Oktariani, Rama Urif Sukma Nugraha, S.Pd. Putu Eka Mas Adipa Putra, S.H. yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis dari awal hingga akhir skripsi ini dibuat.
15. Terimakasih juga saya ucapkan kepada seluruh Adik-Adik yang sudah mendukung serta memberikan doa yang terbaik kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
16. Teman – Teman YS Crew yang penulis selalu banggakan dan sayangi yang senantiasa selalu memberikan semangat dan doa yang terbaik bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman – Teman alumni kelas H SMPN 3 Singaraja Angkatan 2013-14 yang penulis selalu banggakan dan sayangi yang senantiasa selalu memberikan semangat dan doa yang terbaik bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



18. Teman – Teman Komunitas Aquascape Singaraja yang penulis selalu banggakan dan sayangi yang senantiasa selalu memberikan semangat dan doa yang terbaik bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. Teman – Teman Kelas C angkatan 2018 yang penulis selalu banggakan dan sayangi yang senantiasa selalu memberikan semangat dan doa yang terbaik bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
20. Teman – Teman Konsentrasi Perdata Angkatan 2018 yang senantiasa saling membantu sejak melaksanakan perkuliahan Konsentrasi Perdata dan juga saling memberikan motivasi dan doa bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna baik dari segi penulisan maupun dari segi substansinya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sebagaimana mestinya bagi mereka yang membutuhkan.

Singaraja, 12 Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| Prakata.....   | i         |
| Abstrak.....   | iv        |
| Daftar Isi .....   | vii       |
| <b>BAB I LATAR BELAKANG.....</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 1         |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....   | 13        |
| 1.3. Pembatasan Masalah.....   | 13        |
| 1.4. Rumusan Masalah.....  | 14        |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....   | 14        |
| 1.6. Manfaat Penelitian .....  | 15        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>  | <b>16</b> |
| 2.1. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen.....  | 16        |
| 2.2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen .....                                     | 21        |
| 2.3. Tinjauan Tentang Jual Beli Online .....   | 24        |
| 2.4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Hukum<br>Perlindungan Konsumen..... | 34        |
| 2.5. Tinjauan Tentang Klausula Eksonerasi .....  | 39        |
| 2.6. Tinjauan Tentang Prinsip Penyalahgunaan Keadaan.....                                  | 44        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>45</b> |
| 3.1. Jenis Penelitian.....   | 45        |
| 3.2. Sifat Penelitian .....  | 46        |
| 3.3. Data dan Sumber Data .....  | 46        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data.....  | 47        |
| 3.5. Teknik Penentuan Sampel Penelitian.....   | 49        |
| 3.6. Pengolahan dan Analisis Data.....   | 49        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>51</b> |
| 4.1. Gambaran Lokasi Penelitian .....  | 51        |
| 4.2. Hasil Penelitian .....  | 54        |
| 4.2.1. Faktor Yang Mempengaruhi Pencantuman Klausula<br>Eksonerasi Pada Barang oleh Pelaku Usaha Perdagangan Online .....                    | 54        |
| 4.2.3. Upaya Yang Harus di Tempuh Konsumen Terhadap<br>Kerugian Yang diakibatkan Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli<br>Online ..... | 65        |
| 4.3. Pembahasan.....   | 77        |
| 4.3.1. Faktor Yang Mempengaruhi Pencantuman Klausula<br>Eksonerasi Pada Barang oleh Pelaku Usaha Perdagangan Online .....                    | 77        |
| 4.3.2. Upaya Yang Harus di Tempuh Konsumen Terhadap<br>Kerugian Yang diakibatkan Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli<br>Online ..... | 82        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>   | <b>85</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....  | 85        |
| 5.2. Saran .....   | 86        |
| <b>DAFTAR RUJUKAN</b>  |           |
| <b>LAMPIRAN</b>  |           |