

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

Oleh

Gossain Jotyka, NIM 1814101089

Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan

Universitas Pendidikan Ganesha

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen terkait adanya klausula eksenerasi dalam transaksi jual beli online di tinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen khususnya pada faktor yang mempengaruhi pencantuman klausula eksenerasi pada barang oleh pelaku usaha perdagangan online serta upaya yang harus ditempuh konsumen terhadap kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris, dengan sifat penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kota Singaraja. Bahan hukum yang digunakan berasal dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik studi dokumen, observasi, dan wawancara. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah teknik non probability sampling dengan bentuk penerapan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh data secara sistematis mengenai fakta – fakta suatu peristiwa yang timbul di dalam masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksenerasi pada barang yang dijualnya karena faktor ketidaktahuan pada aturan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian konsumen masih banyak yang memilih jalan Non Hukum dalam menyelesaikan masalah dengan pelaku usaha.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Pelaku Usaha.

**Implementation Of Legal Protection For Customers Related To The
Existence Of An Exoneration Clause In Online Trading In Terms Of The
Legislation Number 8 In 1999 Concerning Protection For The Costumers**

By

Gossain Jotyka, NIM. 1814101089

Department of Law and Citizenship

Ganesha University of Education

ABSTRACT

This thesis aims to analyze the implementation of legal protection for customers related to the existence of an exoneration clause in online trading in terms of the legislation number 8 in 1999 concerning protection for the costumers, especially on factors that affect the inclusion of an exoneration clause on goods by online traders and the efforts to avoid losses caused by business actors in buying and selling transactions. This research used is empirical juridical research, typically descriptive research. This research was carried out in Singaraja Town, Buleleng, Bali. The legal standing in the study are primary, secondary and tertiary legal standing using data collection, document, observation, and interview. The sampling technique is non-probability sampling technique using application of purposive sampling. The data analysis in the form of descriptive qualitative aiming to get systematic data about the what happen in society. The results of the study show that there are still many businessmen add an exoneration clause on the goods they sell due to ignorance of the rules of Law Number 8 in 1999 concerning Consumer Protection. Many costumer still choose non legal standing way in solving conflicts with online traders.

Keywords: Legal Standing, Customers, Online Traders