

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT
PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM KEGIATAN JUAL
BELI PADA *E-COMMERCE* (STUDI KASUS TOKO PRADNYA PADA
PLATFORM SHOPEE)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program**

Sarjana Ilmu Hukum

Oleh:

NOVA ERIZA SURYANI BR MANIK

NIM. 2114101097

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN

FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2025

SKRIPSI

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



Menyetujui,

Pembimbing I,

A blue ink signature of Muhamad Jodi Setianto, consisting of a stylized 'A' shape with a horizontal line and a small arrow pointing to the right.

Muhamad Jodi Setianto, S.H., M.H.
NIP. 199005272019031015

Pembimbing II,

A blue ink signature of Komang Febrinayanti Dantes, featuring a stylized 'K' and 'F' with a horizontal line and a small arrow pointing to the right.

Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn.
NIP. 198402092005012002

Skripsi oleh Nova Eriza Suryani Br Manik ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada Tanggal 06 Mei 2025

Dewan Penguji



Muhamad Jodi Setianto, S.H., M.H.
NIP. 199005272019031015

(Ketua)



Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn.
NIP. 198402092005012002

(Anggota)



Prof. Dr. Dewa Bagus Sanjaya, M.Si.
NIP. 196112311987031013

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian fakultas Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana hukum

Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 06 Mei 2025

Mengetahui

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

Prof. Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL. M.
NIP. 198412272009121007

Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn
NIP. 198402092005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial,

Prof. Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198007202006041001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Nova Eriza Suryani Br Manik
Tempat dan tanggal Lahir : Kabanjahe, 08 Januari 2003
NIM : 2114101097
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Kegiatan Jual Beli Pada E-Commerce (Studi Kasus Toko Pradnya Pada Platform Shopee)”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 05 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



Nova Eriza Suryani Br Manik
NIM 2114101097

PRAKATA

Segala berkat dan puji syukur kepada Bapa, Putra dan Roh Kudus/ Tuhan Yang Maha Esa, Karena berkat kasih dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Kegiatan Jual Beli Pada *E-Commerce* (Studi Kasus Toko Pradnya Pada Platform Shopee)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana hukum pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat dilalui berkat adanya bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta stafnya yang telah memberikan motivasi dan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan melaksanakan penelitian ini sesuai dengan rencana penulis.
2. Bapak Prof. Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha atas fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana penulis.
3. Bapak Dr. Made Sugi Hartono, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II penulis yang telah banyak membantu dan memberikan dorongan kepada penulis dalam menjalani perkuliahan, serta memberikan bimbingan dengan penuh dukungan, kesabaran, arahan, motivasi, semangat, masukan dan saran kepada penulis sehingga penelitian ini selesai dengan tepat waktu, terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan selama ini.

5. Bapak Muhamad Jodi Setianto, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembimbing I penulis yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menjalani perkuliahan, serta memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, arahan motivasi, semangat, masukan dan saran kepada penulis sehingga penelitian ini selesai dengan tepat waktu, terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan selama ini.
6. Ibu Ni Komang Irma Adi Sukmaningsih, S.H., M.H., selaku Dosen Penguji Proposal dan Skripsi atas motivasi serta dukungan yang diberikan terhadap penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Prof. Dr. I Made Yudana, M.Pd., sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
8. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Hukum yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.
9. Kepada kedua orangtua penulis, Aponsius Supardi Manik dan Surta Hotlina Pardosi, meski tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mampu menjadi guru kehidupan yang paling bijaksana dalam hidup penulis. Dengan kerja keras, doa, dan kasih sayang yang tidak pernah putus, selalu mendorong penulis untuk terus belajar dan berjuang demi masa depan yang lebih baik. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis. *I love you more more more.*
10. Untuk Dina Crisela Manik dan Triyela Manik, selaku adik penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Untuk seluruh keluarga besar penulis, opung, tulang, nantulang, tante, udak, bou, amangboru, dan sepupu yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
12. Untuk Winda Sagala dan Ani Simbolon selaku sahabat sejak bangku SMP hingga sekarang yang sudah seperti saudara penulis, terimakasih banyak atas semua doa, semangat dan dukungan yang telah diberikan serta selalu menjadi tempat penulis bercerita.

13. Untuk Ketsia Rahel dan Lusua Nadia selaku sahabat penulis di perantauan yang selalu bersama-sama dari semester pertama hingga penyusunan laporan tugas akhir ini, terimakasih banyak selalu memberikan bantuan, semangat, motivasi, dukungan, doa, dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
14. Untuk Ni Kadek Marhaeni dan Sabrina Witri Afifah selaku teman seperjuangan penulis, terimakasih atas candaan receh yang menyelamatkan hari, obrolan panjang yang penuh makna, dan dukungan serta semangat yang telah diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini.
15. Teman-teman Kelas Themis Iustitia yang saling memberikan semangat serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini dan terimakasih atas semua pengalaman dan kenangan selama menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.
16. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sebagaimana mestinya bagi mereka yang membutuhkan.

Singaraja, 05 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	12
2.2 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	15
2.3 Tinjauan Umum Mengenai Konsumen dan Pelaku Usaha.....	18
2.4 Tinjauan Umum Mengenai Klausula Baku	22
2.5 Tinjauan Umum Mengenai Klausula Eksonerasi	23

2.6 Tinjauan Umum Tentang Jual Beli	25
2.7 Tinjauan Umum Tentang <i>E-Commerce</i>	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Sifat Penelitian	31
3.3 Data dan Sumber Data.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Penentuan Sampel Penelitian.....	34
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1 Toko Pradnya Singaraja.....	37
4.1.2 Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan UKM Kabupaten Buleleng.....	39
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Oleh Toko Pradnya di <i>Platform</i> Shopee dalam Transaksi Jual Beli Pada <i>E-</i>	

Commerce Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	47
4.2.2 Faktor Penyebab Pelaku Usaha Toko Pradnya di Platform Shopee Mencantumkan Klausula Eksonerasi dalam Kegiatan Jual Beli Pada <i>E-Commerce</i>	52
4.3 Pembahasan	54
4.3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Oleh Toko Pradnya di Platform Shopee dalam Transaksi Jual Beli Pada <i>E-Commerce</i> Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	54
4.3.2 Faktor Penyebab Pelaku Usaha Toko Pradnya di Platform Shopee Mencantumkan Klausula Eksonerasi dalam Kegiatan Jual Beli Pada <i>E-Commerce</i>	61
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Penilaian Oleh Konsumen Toko Pradnya.....	51
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pelaksanaan Penelitian

Lampiran 2. Pedoman Pelaksanaan Wawancara

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 4. Bukti Pencantuman Klausula Eksonerasi oleh Toko Pradnya Pada
Platform Shope

