

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

Oleh

Nova Eriza Suryani Br Manik, NIM 2114101097

Program Studi Ilmu Hukum

ABSTRAK

Penelitian ini terdiri atas dua tujuan utama, yaitu: (1) menganalisis bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pencantuman klausula eksonerasi oleh Toko Pradnya dalam transaksi jual beli pada *e-commerce* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta (2) untuk mengetahui apa yang menjadi faktor penyebab pelaku usaha Toko Pradnya pada *platform* shopee mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian jual beli pada *e-commerce*. Metode penelitian yang digunakan pada studi ini adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kota Singaraja, khususnya di Toko Pradnya. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer, sekunder dan tersier dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi pustaka. Teknik pengumpulan sampel yang dipakai adalah teknik *Non Probability* sampling dalam bentuk *Purposive Sampling*, sementara teknik pengolahan serta analisis data secara kualitatif. Hasil penelitian ini adalah: (1) Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha Toko Pradnya pada *platform* shopee dilarang mencantumkan klausula eksonerasi. Dalam hal barang rusak pada saat proses pengiriman, pelaku usaha Toko Pradnya tetap bertanggung jawab atas kualitas barang yang dijual hingga barang tersebut diterima konsumen dalam keadaan baik. (2) Adapun faktor yang mengakibatkan pelaku usaha Toko Pradnya pada *platform* shopee mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian jual beli adalah faktor kebijakan dari pelaku usaha agar terhindar dari konsumen yang beritikad tidak baik, pelaku usaha yang tidak memiliki kontrol atas cara barang ditangani pada proses pengiriman, menghindari kerugian *finansial* dan waktu, serta kurangnya kesadaran huku dari pelaku usaha terhadap larangan pencantuman klausula eksonerasi.

Kata Kunci : perlindungan hukum, konsumen, pelaku usaha, klausula eksonerasi.

**LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS RELATED TO THE INCLUSION
OF EXONERATION CLAUSES IN BUYING AND SELLING ACTIVITIES ON
E-COMMERCE (CASE STUDY OF PRADNYA STORE ON THE SHOPEE
PLATFORM)**

By

Nova Eriza Suryani Br Manik, NIM 2114101097

Law Studies Program

ABSTRACT

This study consists of two main objectives, namely: (1) to analyze how legal protection for consumers related to the inclusion of exoneration clauses by Toko Pradnya in e-commerce sales transactions is reviewed from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and (2) to find out what factors cause Toko Pradnya business actors on the Shopee platform to include exoneration clauses in sales and purchase agreements on e-commerce. The research method used in this study is empirical legal research with a descriptive approach. This research was conducted in Singaraja City, especially at Toko Pradnya. The legal materials used are primary, secondary and tertiary legal materials with data collection techniques using observation, interview, and literature study techniques. The sample collection technique used is the Non Probability sampling technique in the form of Purposive Sampling, while the data processing and analysis techniques are qualitative. The results of this study are: (1) Based on the Consumer Protection Law, Toko Pradnya business actors on the Shopee platform are prohibited from including exoneration clauses. In the event of damaged goods during the shipping process, the Pradnya Store business actor remains responsible for the quality of the goods sold until the goods are received by the consumer in good condition. (2) The factors that cause the Pradnya Store business actor on the Shopee platform to include an exoneration clause in the sales and purchase agreement are the policy factors of the business actor to avoid consumers with bad intentions, business actors who do not have control over how goods are handled during the shipping process, avoid financial and time losses, and the lack of legal awareness of business actors regarding the prohibition on the inclusion of an exoneration clause.

Keywords: *legal protection, consumers, business actors, exoneration clauses.*