



# LAMPIRAN



## **LAMPIRAN 01**

**Surat Pelaksanaan Penelitian**

## Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL

Alamat : Jalan Udayana No. 11 Singaraja  
Telepon : (0362) 23884, Fax : (0362) 29884, Email : fhis@undiksha.ac.id

Nomor : 735/UN48.8.1/DL/2025  
Lampiran : 1 (Satu) Gabung  
Hal : Pengumpulan Data

Singaraja, 24 Maret 2025

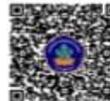
Kepada Yth. :  
Kepala Dinas Perdagangan Perindustrian dan Koperasi UKM Buleleng  
Jalan Melur Nomor 31 Singaraja, Kec. Buleleng,  
Kabupaten Buleleng - Bali  
di Tempat

Dengan hormat, dalam rangka melengkapi syarat-syarat penyusunan skripsi dengan judul **"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Kegiatan Jual Beli Pada E-Commerce (Studi Kasus Toko Pradnya Pada Platform Shopee)"**, kami mohon ijin untuk melakukan pengumpulan data melalui wawancara mengenai pencantuman klausula eksonerasi, yang diperlukan oleh:

Nama Mahasiswa : Nova Eriza Suryani Br Manik  
Nomor Induk Mahasiswa : 2114101097  
F a k u l t a s : Hukum dan Ilmu Sosial (FHIS)  
Jurusan : Hukum dan Kewarganegaraan  
Program Studi : Ilmu Hukum

Atas perhatiannya dan bantuan Saudara, kami sampaikan terima kasih.

A.n. Dekan,  
Wakil Dekan I,



Dewa Gede Sudika Mangku  
NIP 198412272009121007

Tembusan  
1. Arsip



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Catatan:

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini terdapat ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BnE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan qr code yang telah tersedia





## **LAMPIRAN 02**

### **Pedoman Wawancara**

## Lampiran 2. Pedoman Wawancara

### A. Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Buleleng

1. Apakah Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Buleleng mengetahui mengenai klausula baku dan klausula eksonerasi?
2. Apakah pelaku usaha boleh mencantumkan klausula eksonerasi dalam transaksi jual beli?
3. Apakah Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Buleleng mengetahui bahwa terdapat pelaku usaha *online* pada *platform* shopee di Kota Singaraja yang mencantumkan klausula eksonerasi pada perjanjian jual beli?
4. Apakah Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Buleleng pernah menerima laporan dari konsumen mengenai penggunaan klausula eksonerasi?
5. Apakah Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Buleleng melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha dalam hal pelarangan pencantuman klausula eksonerasi?
6. Mengapa masih ada pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian jual beli?
7. Apa tindakan dari Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Buleleng apabila terdapat laporan dari konsumen terhadap penggunaan klausula eksonerasi?

8. Apakah ada sanksi yang diberikan Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Buleleng jika ada pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi dalam transaksi jual beli?

## **B. Pelaku Usaha Toko Pradnya Pada *Platform* Shopee**

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang klausula baku dan klausula eksonerasi?
2. Apakah Bapak/Ibu mencantumkan/menggunakan klausula eksonerasi bahwa “Barang yang dibeli tidak dapat dikembalikan/ return dengan alasan apa pun, segala kerusakan yang terjadi selama proses pengiriman bukan tanggung jawab kami” pada transaksi jual beli yang ada lakukan pada *platform* shopee?
3. Apa yang menjadi faktor Bapak/Ibu menggunakan klausula eksonerasi dalam transaksi yang dilakukan pada *platform* shopee?
4. Apakah Bapak/Ibu mengetahui bahwa penggunaan klausula eksonerasi dilarang oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
5. Apakah Bapak/Ibu pernah menerima keluhan dari konsumen atas barang yang rusak pada saat proses pengiriman?
6. Apabila pernah, apa yang Bapak/Ibu lakukan ketika menerima keluhan dari konsumen atas barang yang rusak pada saat proses pengiriman?

## **C. Konsumen**

1. Apakah Bapak/Ibu pernah berbelanja di Toko Pradnya pada *platform* shopee?

2. Apakah barang yang Bapak/Ibu beli sampai dengan keadaan baik atau rusak pada saat proses pengiriman?
3. Apa yang Bapak/Ibu lakukan ketika barang yang Bapak/Ibu beli mengalami kerusakan pada saat proses pengiriman?
4. Apabila Bapak/Ibu meminta ganti kerugian ke pihak pelaku usaha Toko Pradnya, apakah permintaan ganti rugi itu dikabulkan oleh toko tersebut?
5. Apabila pihak Toko Pradnya tidak mengabulkan permintaan ganti rugi dari Bapak/Ibu, apa alasan yang diberikan oleh pihak Toko Pradnya?
5. Bagaimana upaya yang Bapak/Ibu lakukan jika keluhan yang dialami tidak direspon oleh pihak Toko Pradnya?
6. Apakah Bapak/Ibu pernah melihat kalimat “Barang yang dibeli tidak dapat dikembalikan/*return* dengan alasan apa pun, segala kerusakan yang terjadi selama proses pengiriman bukan tanggung jawab kami” ketika Bapak/Ibu ingin berbelanja *online*?
7. Apakah Bapak/Ibu mengetahui bahwa penggunaan kalimat “Barang yang dibeli tidak dapat dikembalikan/*return* dengan alasan apa pun, segala kerusakan yang terjadi selama proses pengiriman bukan tanggung jawab kami” pada kegiatan jual beli merupakan sesuatu yang dilarang oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

## **LAMPIRAN 03**

### **Dokumentasi Penelitian**



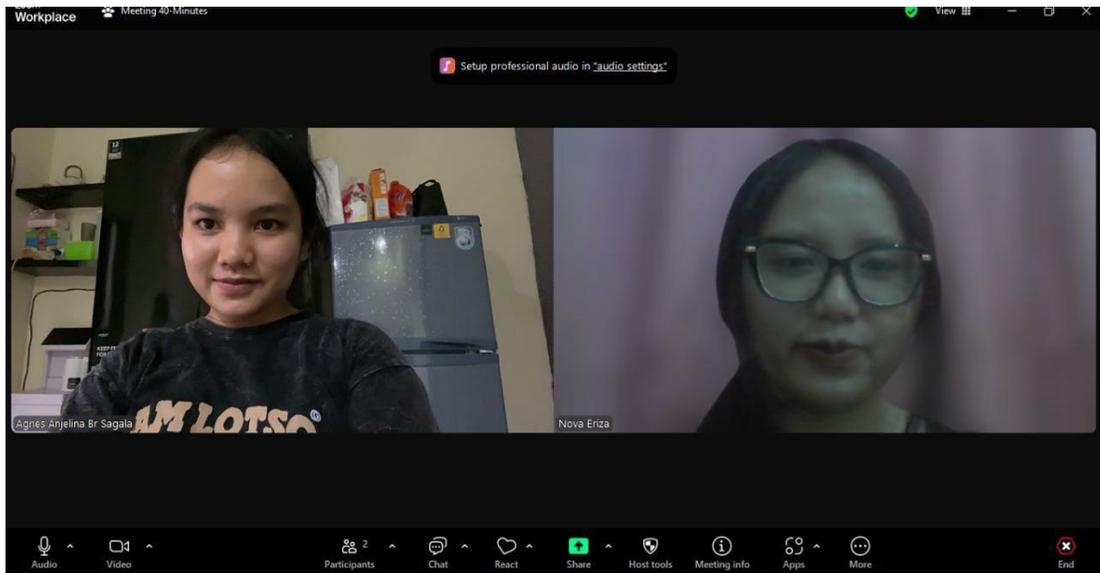
### Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian



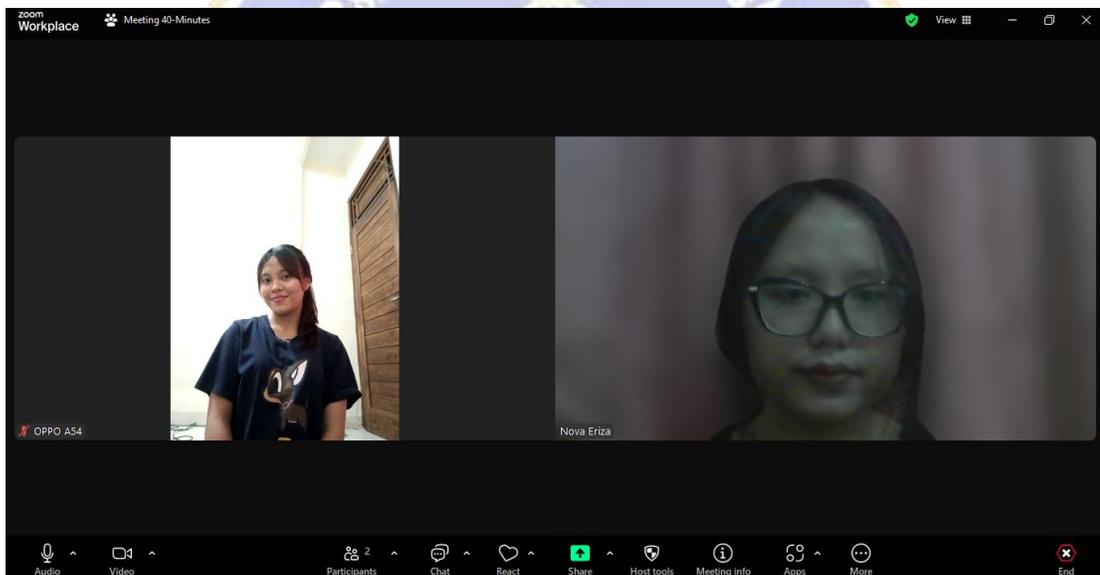
**Gambar 1.** Wawancara bersama Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Buleleng



**Gambar 2.** Wawancara bersama Kepala Toko Pradnya Singaraja



**Gambar 3.** Wawancara bersama Konsumen



**Gambar 4.** Wawancara bersama Konsumen

## **LAMPIRAN 04**

**Bukti Pencantuman Klausula Eksonerasi Toko  
Pradnya Pada *Platform* Shopee**



## Lampiran 4. Bukti Pencantuman Klausula Eksonerasi



KEMUNGKINAN BESAR BARANG KAMI READY DAN SIAP KIRIM. KEUNTUNGAN YANG KAMU DAPATKAN DENGAN MEMBELI DI PRADNYA STATIONERY:

1. PRODUK DIPASTIKAN BARU DAN ORIGINAL
2. PRODUK YANG DIJUAL SANGAT BESAR KEMUNGKINAN READY DAN SIAP KIRIM
3. PRODUK SELALU DICEK SEBELUM DIKIRIM
4. PRODUK DIJAMIN PACKING AMAN DAN RAPIH
5. RESPON YANG RAMAH DAN CEPAT

NOTE:

- \* Harga yang tertera merupakan harga per pcs.
- \* Tidak bisa pilih motif/gambar. Motif akan dikirimkan secara acak.
- \* Jika ada produk yang memiliki variasi silahkan pilih variasi yang tersedia.
- \* Barang yang dibeli TIDAK DAPAT dikembalikan/retur dengan alasan apapun.
- \* Segala kerusakan yang terjadi selama pengiriman BUKAN tanggung jawab kami.
- \* Barang yang kami kirim 100% BARU dari pabrik.
- \* Order di atas jam 16.00 WITA pengiriman akan diproses keesokan hari kerja selanjutnya.
- \* Hari kerja Senin-Jumat, Sabtu-Minggu dan tanggal merah libur.

## RIWAYAT HIDUP



Nova Eriza Suryani Br Manik, lahir di Kabanjahe pada tanggal 8 Januari 2003. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Aponsius Supardi Manik dan Ibu Surta Hotlina Br Pardosi. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Katolik. Saat ini Penulis bertempat tinggal di Jalan Bisma Nomor 13 Singaraja. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 6 Kabanjahe dan lulus pada tahun 2015. Penulis melanjutkan pendidikan di sekolah menengah pertama di SMP Swasta Santo Xaverius 2 Kabanjahe dan lulus di tahun 2018. Kemudian pada tahun 2021, penulis lulus dari SMA Swasta Katolik 1 Kabanjahe. Selanjutnya Penulis menempuh pendidikan Strata 1 Program Studi Ilmu Hukum, Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan, Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir di tahun 2025, penulis telah 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)”. Mulai tahun 2021 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Hukum di Universitas Pendidikan Ganesha.