

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
PERJANJIAN JUAL BELI YANG MEMUAT KLAUSULA
EKSONERASI MELALUI APLIKASI SHOPEE DENGAN
MENGUNAKAN SISTEM COD (*CASH ON DELIVERY*)**

SKRIPSI



Oleh :

SHINTA RACHMANIYAH

NBI : 1311800143

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
PERJANJIAN JUAL BELI YANG MEMUAT KLAUSULA
EKSONERASI MELALUI APLIKASI SHOPEE DENGAN
MENGUNAKAN SISTEM COD (CASH ON DELIVERY)**

SKRIPSI



Oleh:

Shinta Rachmaniyah

NBI : 1311800143

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
PERJANJIAN JUAL BELI YANG MEMUAT KLAUSULA
EKSONERASI MELALUI APLIKASI SHOPEE DENGAN
MENGUNAKAN SISTEM COD (CASH ON DELIVERY)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi
Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Hukum**

**OLEH:
Shinta Rachmaniyah
NBI : 1311800143**

Dosen Pembimbing

**Dipo Wahyoeno H, S.H., M.Hum.
NPP / NIP : 20310880149**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
PERJANJIAN JUAL BELI YANG MEMUAT KLAUSULA
EKSONERASI MELALUI APLIKASI SHOPEE DENGAN
MENGUNAKAN SISTEM COD (CASH ON DELIVERY)**

OLEH:

Shinta Rachmaniyah

NBI : 1311800143

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Skripsi Fakultas Hukum

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal 13 Juli 2022

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan 708/ST/FH/VII/2022

Tanggal : 08 Juli 2022

TIM PENGUJI

Ketua : Hari Soeskandi, S.H., MH

NPP : 20310860066

Sekretaris : Muh. Jufri Ahmad, S.H., MM., MH

NPP : 196606181991031002

Anggota : Abraham Ferry Rosando, S.H., M.H.

NPP : 201310160711

Mengetahui,

Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H.

NPP : 20310860065

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Rachmaniyah
NBI : 1311800143
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Bureaucracy Journal : Indonesia Journal Of Law And Social – Political Governance, dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PERJANJIAN
JUAL BELI YANG MEMUAT KLAUSULA EKSONERASI MELALUI
APLIKASI SHOPEE DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM COD (CASH ON
DELIVERY)**

Benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kota Surabaya, 18 Juli 2022
Yang membuat pernyataan,



Shinta Rachmaniyah
NPM. 1311800143

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI GANDA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Rachmaniyah
NBI : 1311800143
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Bureaucracy Journal : Indonesia Journal Of Law And Social – Political Governance, dengan judul:

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI YANG MEMUAT KLAUSULA EKSONERASI MELALUI APLIKASI SHOPEE DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM COD (CASH ON DELIVERY)

Benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kota Surabaya, 18 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Shinta Rachmaniyah

NPM. 1311800143

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shinta Rachmaniyah

NBI : 1311800143

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat yang berjudul :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PERJANJIAN
JUAL BELI YANG MEMUAT KLAUSULA EKSONERASI MELALUI
APLIKASI SHOPEE DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM COD (CASH ON
DELIVERY)**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan “Duplikasi” dari karya atau tulisan orang lain. Sepengetahuan saya di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Kota Surabaya, 18 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Shinta Rachmaniyah

NPM. 1311800143

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa :

Nama : Shinta Rachmaniyah

NBI : 1311800143

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya tulis ilmiah saya berjudul :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PERJANJIAN
JUAL BELI YANG MEMUAT KLAUSULA EKSONERASI MELALUI
APLIKASI SHOPEE DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM COD (CASH ON
DELIVERY)**

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengolahnya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas dan mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin kepada saya maupun memberikan royalti kepada saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kota Surabaya, 18 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Shinta Rachmaniyah

NPM. 1311800143

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dipersembahkan kepada orang tua saya yang telah berjasa bagi hidup saya
Serta untuk almamaterku Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*

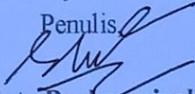
KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan peneliti ini. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi program Sarjana Hukum dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Selain itu juga merupakan suatu bukti bahwa mahasiswa telah menyelesaikan kuliah jenjang Program Strata-1. Penyusunan penelitian ini dapat diselesaikan dengan lancar karena tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, karena selalu diberikan kelancaran dan kemudahan dalam proses penulisan dan penyusunan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Orang Tua saya yang selalu memberikan support untuk menyemangati saya dalam menyelesaikan studi saya dan mendoakan dalam kondisi apapun.
3. Dr. Slamet Suhartono, S.H.,M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Wiwik Afifah, S.Pi.,SH.,MH. Selaku Kaprodi S1 Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dipo Wahyoeno H, S. H., M. Hum. Selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi saya, yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini dengan penuh kesabaran.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan ilmu serta wawasan selama masa perkuliahan.
7. Kepada Rhafshanjanie Prawira Negara yang selalu memberikan dukungan dalam kondisi apapun dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada teman terdekat saya Gheo, Ajeng, Joanne, Viera, Syaha, Shintya, Fira, dan Nabila yang selalu memberikan dukungan.
9. Kepada semua teman-teman Fakultas Hukum, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tentunya menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap kepada semua pihak agar dapat memberikan dan menyampaikan saran dan kritik yang membangun dan menambah kesempurnaan skripsi ini. Namun, penulis tetap berharap bahwa skripsi ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Kota Surabaya, 18 Juli 2022

Penulis

Shinta Rachmaniyah
NPM. 1311800143

ABSTRAK

Shopee adalah salah satu e-commerce yang tengah berkembang pesat di Indonesia. Di shopee menyediakan berbagai metode pembayaran yang salah satunya adalah cash on delivery (COD). Dalam prakteknya cash on delivery sangat menarik perhatian konsumen karena dinilai lebih aman dalam melakukan proses jual beli. Tetapi tidak sedikit konsumen yang kurang pengetahuannya terhadap sistem cash on delivery ini. Banyak konsumen yang melampiaskan kemarahannya kepada kurir karena barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan. Penulis skripsi ini berfokus pada keabsahan perjanjian jual beli yang memuat klausula eksonerasi melalui aplikasi shopee dengan menggunakan sistem cod (cash on delivery) dan perjanjian jual beli yang memuat klausula eksonerasi melalui aplikasi shopee dengan menggunakan sistem cod (cash on delivery). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder yang kemudian akan dianalisa menggunakan metode kualitatif dengan penarikan kesimpulan secara deduktif. Pada akhir penelitian ini, ditarik kesimpulan, satu bahwa akibat hukum atas transaksi jual beli berbasis aplikasi Shopee melalui COD, pelaku usaha memberikan ganti kerugian dan konsumen dapat melakukan upaya pengaduan, tanggung jawab pelaku usaha adalah tanggung jawab kontraktual. Perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi telah diperjanjikan sebelumnya, perjanjian tersebut tidak dapat dianggap sah karena mengandung ketentuan/klausula yang bertentangan dengan undang-undang. Klausula baku menjadi tidak patut ketika kedudukan para pihak menjadi tidak seimbang karena pada dasarnya, suatu perjanjian adalah sah apabila menganut asas konsensualisme disepakati oleh kedua belah pihak-dan mengikat kedua belah pihak yang membuat perjanjian tersebut sebagai undang-undang. Dengan demikian, pelanggaran terhadap asas konsensualisme tersebut dapat mengakibatkan perjanjian antara kedua belah pihak menjadi tidak sah. Oleh karena itu, klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dilarang oleh hukum.

Kata kunci : Perlindungan hukum, klausula eksonerasi, shopee

ABSTRACT

Shopee is one of the fastest growing e-commerce sites in Indonesia. Shopee provides various payment methods, one of which is cash on delivery (COD). In practice, cash on delivery is very attractive to consumers because it is considered safer in the buying and selling process. But not a few consumers who lack knowledge of this cash on delivery system. Many consumers vent their anger on the courier because the goods sent are not in accordance with the order. Writing this thesis focuses on the validity of the sale and purchase agreement which contains an exoneration clause through the Shopee application using the cod (cash on delivery) system and the sale and purchase agreement containing an exoneration clause through the Shopee application using the COD (cash on delivery) system. Therefore, this study uses a normative research method using primary data and secondary data which will then be analyzed using qualitative methods with deductive conclusions. At the end of this study, conclusions are drawn, one that the legal consequences of buying and selling transactions based on the Shopee application through COD, business actors provide compensation and consumers can make complaints, the responsibility of business actors is contractual responsibility. A standard agreement containing an exoneration clause has been previously agreed, the agreement cannot be considered valid because it contains provisions/clauses that are contrary to the law. The standard clause becomes inappropriate when the positions of the parties become unequal because basically, an agreement is valid if it adheres to the principle of consensualism agreed upon by both parties and binds both parties who make the agreement as law. Thus, a violation of the principle of consensualism can result in the agreement between the two parties being invalid. Therefore, standard clauses containing exoneration clauses are prohibited by law.

Keywords: *Legal protection, exoneration clause, shopee*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.5.1 Jenis Penelitian.....	7
1.5.2 Metode Pendekatan	8
1.5.3 Sumber dan Jenis Bahan Hukum.....	8
1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	5
1.5.5 Teknik Analisis Bahan Hukum	6
1.6 Pertanggungjawaban Sistematis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Klausula Eksonerasi	11
2.1.1 Pengertian Klausula Eksonerasi	11
2.1.2 Bentuk Klausula Eksonerasi.....	11
2.1.3 Larangan Penggunaan Klausula Eksonerasi	13
2.1.4 Akibat Hukum Klausula Eksonerasi.....	14
2.2 Pelaku Usaha.....	15
2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha	15
2.2.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	17

2.3	Konsumen	19
2.4	Perlindungan Konsumen	20
2.5	Sejarah dan Perkembangan E-commerce Indonesia	21
2.6	Shopee.....	22
BAB III PEMBAHASAN		
3.1	Keabsahan Perjanjian Jual Beli yang Memuat Klausula Eksonerasi Melalui Aplikasi Shopee yang Menggunakan Sistem COD (<i>Cash On Delivery</i>)	25
3.2	Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli yang memuat Klausula Eksonerasi melalui Aplikasi Shopee dengan Menggunakan Sistem COD	34
BAB IV PENUTUP		
4.1	Kesimpulan	65
4.2	Saran	65
DAFTAR BACAAN		67