

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
BERKAITAN DENGAN KLAUSULA EKSONERASI
DALAM JUAL BELI ONLINE**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Magister Hukum**



Oleh :

**MUKLIS SUHENDRO
NIM. 1321600024**

**PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

TESIS

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
BERKAITAN DENGAN KLAUSULA EKSONERASI
DALAM JUAL BELI ONLINE**

Diajukan oleh :

**MUKLIS SUHENDRO
NIM. 1321600024**

**Telah disetujui oleh Pembimbing untuk diuji
Surabaya, 04 Agustus 2018**

**Dr. Hj. Endang Prasetyawati, SH, M.Hum
Pembimbing I**



**Dr. Otto Yudianto, SH, M.Hum
Pembimbing II**



TESIS

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
BERKAITAN DENGAN KLAUSULA EKSONERASI
DALAM JUAL BELI ONLINE**

Diajukan oleh :

MUKLIS SUHENDRO

NIM. 1321600024

Telah dipertahankan di depan Tim Pengaji dan dinyatakan lulus

**Pada ujian Tesis Program Studi Magister Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Pada tanggal : 04 Agustus 2018

Tim Pengaji:

Dr. Slamet Suhartono, SH., MH

Ketua



Dr. Hj. Endang Prasetyawati, SH., M.Hum

Anggota



Dr. Erny Herlin Setyorini, SH., MH

Anggota



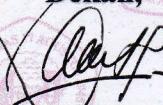
Mengesahkan,

Program Studi Magister Ilmu Hukum

Fakultas Hukum

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. Slamet Suhartono, SH., MH



PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **MUKLIS SUHENDRO**

NIM : **1321600024**

Program : Magister Hukum Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Menyatakan bahwa "Tesis" yang saya buat dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
BERKAITAN DENGAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM
JUAL BELI ONLINE**

Adalah hasil kaarya saya sendiri dan bukan "Duplikasi" dari karya orang lain. Senpengetahuan saya, di dalam naskah Tesis 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 Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIAT, saya bersedia TESIS ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.



Surabaya, 4 Agustus 2018

Format Saya,

Materai

MUKLIS SUHENDRO



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945,
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semeruwari 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ext.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUKLIS SUHENDRO
NBI : 1321600024
Fakultas : HUKUM
Program Studi : MAGISTER HUKUM
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

*PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
BERKAITAN DENGAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM
JUAL BELI ON LINE*

Dengan *Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal :

Yang Menyatakan,



Muklis Suhendro

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan kasih karunia yang telah diberikan sehingga penulisan hukum (Tesis) ini dapat terselesaikan. Tesis ini merupakan sebagian persyaratan kurikulum untuk mmencapai gelar Magister Hukum Strata dua di Fakultas Hukum, Program Studi Magister Hukum, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Untuk memenuhi persyaratan tersebut, maka ditulis Tesis yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN BERKAITAN DENGAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM JUAL BELI ONLINE”**.

Tesis ini diharapkan dapat memberikan manfaat memperluas wawasan pengetahuan mengenai masalah perlindungan hukum terhadap konsumenn berkaitan dengan pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha dan situs internet, dan dipergunakan sebaik mungkin untuk kajian bagi kalangan akademisi, penegak hukum, dan masyarakat. Tidak melupakan jasa para pihak yang telah membantu dalam penyususnnan tesis ini, tak henti-hentinya ucapan terima kasih

kepada :

- Dr. Endang Prasetyawati,S.H., M.Hum., Selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan segala bantuan, bimbingan, koreksi, yang telah mewrnai dan memberikan makna baru dalam kehidupan pembelajaran saya.
- Dr. Otto Yudianto, S.H., M.H., Selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan segala bantuan, bimbingan, koreksi, motivasi dan doa dalam penyusunan tesis ini. Terima kasih atas segala hal yang telah mewrnai dan memberikan makna baru dalam kehidupan pembelajaran saya.
- Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., CMA. CPAI, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
- Dr. H. Slamet Suhartono, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Dr. Fajar Sugianto, S.H.,M.H., selaku Kepala Program Studi Magisster Hukum, Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah bersdeia meluangkan waktu dan memberikan segala bantuan, bimbingan, koreksi, motivasi dan doa dalam

penyusunan tesis ini.

- Seluruh Bapak/Ibu Dosen serta Staff Tata Usaha yang telah memberikan ilmunya dan membantu saya selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
- Delbi Olbiyatın , Selaku Istri tercinta, yang membantu dalam proses penggerjaan tesis, memberi motivasi, inspirasi yang memacu semangat dan penghiburan serta kerelaan meluangkan waktu untuk mendorong pembuatan tesis ini.
- Dolfo Julian Zefanya dan Marcel Hebi Anugrah selaku anak tercinta yang membantu dalam proses penggerjaan tesis, memberi motivasi, inspirasi yang memacu semangat dan penghiburan serta kerelaan meluangkan waktu untuk mendorong pembuatan tesis ini.
- Teman-teman Magister Hukum Angkatan ke 37 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah saling membantu, memberi semangat, menginspirasi, dan mendoakan. Terima kasih untuk kebersamaan dan semangatnya. *Viva Justicia.*

Akhir kata, menyatakan dengan penuh kesadaran

bahwa penulisan tesis ini masih memiliki banyak kekurangan atau masih belum sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan sangat diharapkan guna perbaikan di masa yang mendatang.

Surabaya, 4 Agustus 2018.

MUKLIS SUHENDRO

ABSTRAK

Dalam situs internet (*website*) di Indonesia banyak pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi yang dicantumkan dalam situs internet (*website*) di Indonesia seringkali menyatakan pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen. Banyak konsumen yang tidak menyadari keberadaan klausula eksonerasi karena letaknya sulit terlihat. Pencantuman klausula eksonerasi tersebut tidak adil bagi konsumen, sehingga sangat penting untuk diadakan penelitian. Terdapat dua permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu bentuk pengaturan pencantuman klausula eksonerasi dalam situs internet (*website*) di Indonesia dan perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan pencantuman klausula eksonerasi dalam situs internet (*website*) di Indonesia.

Penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analisis konsep hukum. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa literatur yang berkaitan dengan permasalahan dan bahan hukum tertier berupa kamus hukum dan artikel dalam format elektronik. Seluruh bahan-bahan hukum tersebut dikumpulkan berdasarkan topik permasalahan yang telah dirumuskan berdasarkan sistem bola salju dan dianalisa secara deskriptif dan evaluatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap permasalahan tersebut, bentuk pengaturan hukum terhadap pencantuman klausula eksonerasi di Indonesia ditinjau dari Undang-undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang secara khusus (*lex specialis derogate legi generali*) mengatur kegiatan di dunia maya,

masih belum jelas. Namun, jika ditinjau dari segi perlindungan konsumen secara umum dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagian besar pencantuman klausula eksonerasi dalam situs internet (*website*) dapat dikategorikan sebagai klausula eksonerasi.

Perlindungan hukum bagi konsumen di dunia maya sangat diperlukan untuk menjamin persamaan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen. Saat ini perlindungan hukum secara umum dapat diberikan kepada konsumen secara preventif dengan dibentuknya suatu Lembaga Sertifikasi Keandalan (LSK) dan secara represif melalui jalur litigasi dapat dilakukan dengan pengajuan gugatan perdata dan sanksi pidana berdasarkan Undang-undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Melalui jalur non litigasi dapat diselesaikan dengan alternatif penyelesaian sengketa salah satunya melalui jalur Arbitrase.

Kata Kunci : Klausula eksonerasi, Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen,

ABSTRACT

In the Internet site (website) in Indonesia many businessmen specify klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi specified in the internet site (website) in Indonesia often states transfer of responsibility of the businessmen to consumers. Many consumers are not aware of the existence of the disclaimer because its position is difficult to see. The specification of the disclaimer is unfair to the consumers, so to conduct research on the phenomena is very important. There were two issues examined in this study; the form of disclaimer specification regulation in the internet site (website) in Indonesia and the legal protection of the consumers with regard to the specification of disclaimer on the internet site (website) in Indonesia.

The method applied in this thesis is a normative legal research using statutory and analytical approach to legal concepts. Legal materials used were primary legal materials in the form of legislation, secondary legal materials in the form of literature related to the problems and the tertiary materials were legal dictionary and articles found in electronic format. Those legal materials were collected and classified based on the problems formulated through a snowball system and the data were analyzed in descriptive and evaluative method.

*Based on the results of the study focusing on the two problems, the form of legal regulation on the Klausula eksonerasi specification in Indonesia seen from Act 11 of 2008 related to Information and Electronic Transactions specifically (*lex specialis derogate legi generali*) regulate the activities in cyberspace, has not been clear.*

However, if it is seen in terms of consumer protection

in general in Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, most of the Klausula eksonerasi specification on the internet site (website) can be categorized as an exoneration clause. Legal protection for consumers in the cyberspace is very necessary to ensure equality between entrepreneurs or businessmen and consumers. Currently legal protection generally can be provided to consumers preventatively with the establishment of a Reliability Certification Board and repressively through litigation can be done by filing a civil complaint and criminal penalties under Law 19 of 2016 on Information and Electronic Transactions. Through non-litigation, it can be resolved with one alternative dispute resolutions and one of them is through arbitration.

Keywords: Disclaimer, Legal Protection, Consumer Protection.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI TESIS.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATAPENGANTAR.....	v
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	15
1.3. Manfaat Penelitian.....	15
1.4. Orisinalitas Penelitian.....	16
a. Penelitiann Terdahulu.....	17
b. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
1.5. Metode Penelitian.....	26
a. Jenis Penelitian.....	26
b. Pendekatan Masalah.....	28
c. Sumber Bahan Hukum.....	29
d. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Bahan Hukum	31
e. Teknik Analisis Bahan Hukum.....	32
1.6. Pertanggungjawaban Sistimatika	34
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENJELASAN	
KONSEP	37
2.1. Landasan Teori	37

2.1.1. Teori Perlindungan Hukum	37
2.1.2. Teori Kepastian Hukum.....	39
2.1.3. Teori Keadilan.....	42
2.2. Konsep Perlindungan Konsumen.....	53
2.2.1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	53
2.2.2. Hak-hak dan Kewajiban Konsumen.....	65
2.2.3. Asas-asas yang Berkaitan dengan Perlindungan Konsumen Di Indoonesia.....	79
BAB III PEMBAHASAN	85
3.1. Pengaturan Klausula eksonerasi dalam Dunia Maya.....	85
3.2. Pengaturan Klausula eksonerasi Dalam Konteks UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	93
3.3. Eksistensi Klausula eksonerasi Situs Internet Relevansinya dengan Pengaturan Klausula Baku.....	112
3.4. Pelanggaran Terhadap Hak Konsumen Berkaitan Dengan Pencantuman Klausula eksonerasi Dalam Situs Internet.....	132
3.5. Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Berkaitan dengan Pencantuman Klausula Eksonerasi Menurut Perspektif Hukum Indonesia	146
3.6. Perlindungan Konsumen Dalam Kaitannya Dengan Pencantuman Klausula eksenerasi Dalam Situs Internet Oleh Pelaku Usaha.....	159
BAB IV PENUTUP	207
6.1. Kesimpulan	207
6.2. Saran	209