

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada bab sebelumnya terdapat analisis klausula baku pada perjanjian baku *e-commerce* Zara Indonesia menggunakan metode telaah klausula baku. Berdasarkan hasil analisis ditemukan beberapa klausula baku dalam perjanjian baku *e-commerce* Zara Indonesia yang mengandung klausula eksonerasi berdasarkan UUPK dan peraturan perundang-undangan lainnya. Klausula eksonerasi dalam perjanjian baku tersebut diantaranya adalah termaktub dalam klausula berikut:

- a. Klausula 9 tentang penolakan pemrosesan pesanan;
- b. Klausula 14 tentang harga dan pembayaran;
- c. Klausula 18 tentang kebijakan penukaran/pengembalian, klausula ini terdiri sebagai berikut:
 - a. Klausula 18.1 tentang hak penarikan diri menurut undang-undang;
- d. Klausula 19 tentang tanggung jawab dan tanggung pengesampingan, hak konsumen menurut undang-undang;
- e. Klausula 21 tentang virus, pembajakan, dan serangan komputer lainnya;
- f. Klausula 22 tentang tautan dari situs web kami;
- g. Klausula 25 tentang pengalihan hak dan kewajiban;
- h. Klausula 29 tentang keseluruhan kontrak; dan
- i. Klausula 30 tentang hak kami untuk mengubah ketentuan ini.

Pada masing-masing klausula di atas, setidaknya terdapat 1 (satu) frasa dalam klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi, kecuali pada klausula 19 tentang tanggung jawab dan tanggung pengesampingan, hak konsumen menurut undang-undang, ditemukan 2 (dua) bentuk klausula eksonerasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Pemerintah, dalam hal ini institusi yang melakukan pengawasan pada *e-Commerce*, yaitu Kementerian Perdagangan (Kemendag), Direktorat Jendral

Perlindungan Konsumen (Ditjen PKTN), Direktorat Bea Cukai (DJBC), dan Kementerian Komunikasi & Informasi (Kominfo) yang memiliki kewenangan dalam pengawasan *e-Commerce* di Indonesia untuk lebih melakukan pengawasan terpadu pada setiap klausula baku dalam perjanjian baku yang dilaksanakan oleh pelaku usaha dengan melakukan telaah perjanjian baku *e-Commerce* secara seksama untuk memberikan perlindungan kepada konsumen khususnya pada media *e-commerce* dalam kegiatan jual beli secara daring.

2. Pelaku usaha, dalam hal ini adalah Zara Indonesia untuk lebih memperhatikan kepentingan konsumen, karena berdasarkan penelitian ini telah ditemukan beberapa klausula eksonerasi yang dapat merugikan konsumen.
3. Konsumen, untuk selalu membaca dan memahami isi dari klausula baku dalam setiap perjanjian baku, karena dewasa ini banyak pelaku usaha yang mencantumkan klausula-klausula baku yang dapat merugikan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Perundang-undangan :

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik;

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik;

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Sistem Perdagangan Melalui Sistem Elektronik;

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Perjanjian :

Peraturan Perjanjian Baku *e-commerce* Zara Indonesia, mengenai syarat dan ketentuan umum pembelian serta penggunaan;

Buku dan e-Book :

Badruzaman, M. D. (1994). *Aneka Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

Bayu Seto Hardjowajono & Denny Lesmana. (2019). *Perancangan Kontrak Bisnis*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Hasibuan, M. S. (2006). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Johannes Gunawan & Bernadette M. Waluyo. (2021). *Perjanjian Baku Masalah Dan Solusi*. Jakarta: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.

Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja. (2004). *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kristiyanti, C. T. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Mamudji, S. S. (2001). *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Jakarta: Rajawali Pers.

Meliala, A. (1993). *Praktek Bisnis Curang*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Meliala, D. S. (2015). *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda Dan Hukum Perikatan*. Bandung: Nuansa Aulia.

Mertokusumo, S. (1995). *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Liberty.

Nasional, D. P. (2007). *Kamus Besar Ikhtisar Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Nasution, A. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Daya Widya.

Prabowo, M. S. (2010). *Perlindungan Hukum Jamaah Haji Indonesia*. Yogyakarta: Rangkang.

Yodo, A. M. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Jurnal dan e-Journal :

Afriyan Arya Santana, Ari Rahmat Hakim BF, & Yudhi Setiawan. (2021). Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Baku Dalam Pembiayaan Konsumen (Studi Di PT. FIF Cabang Selong Lombok Timur). *Jurnal Commerce Law*. [Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Baku Dalam Pembiayaan Konsumen | Commerce Law \(unram.ac.id\)](#).

Agus Santoso & Dyah Pratiwi. (2018). Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Legislasi Indonesia*. [Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik | Semantic Scholar](#).

Agus, D. (2018). Perlindungan Konsumen Atas Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Nurina Hukum*. [Perlindungan Konsumen Atas Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen | Agus | Nurani Hukum \(untirta.ac.id\)](#).

Biondi, G. (2016). Analisis Yuridis Keabsahan Kesepakatan Melalui Surat Elektronik (E-Mail) Berdasarkan Hukum Indonesia. *Premise Law Journal*. [Analisis Yuridis Keabsahan Kesepakatan Melalui Surat Elektronik \(E-mail\) Berdasarkan Hukum Indonesia - Neliti](#).

David H. Sinaga & I Wayan Wiryawan. (2020). Keabsahan kontrak Elektronik (E-Contract) Dalam Perjanjian Bisnis. *Jurnal Kertha Semaya*. [Keabsahan Kontrak Elektronik \(E-Contract\) Dalam Perjanjian Bisnis | Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum \(unud.ac.id\)](#).

Futri Wisma Hayati, M. Hosen, & Lili Naili Hidayah. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan. *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law*. [Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan | Zaaken: Journal of Civil and Business Law \(unja.ac.id\)](#).

- H., P. (2016). Pemberlakuan Perjanjian Baku Dan Perlindungan Terhadap Konsumen. *Jurnal Hukum tô-râ*. [Pemberlakuan Perjanjian Baku Dan Perlindungan Terhadap Konsumen.pdf \(uki.ac.id\)](#).
- Hikmah Kurniati & Tanudjaja. (2021). Hukum Bagi Konsumen Dalam Klausula Eksonerasi Pada Karcis Kendaraan Bermotor. *Jurnal Rechts*. [Perlindungan hukum bagi konsumen dalam klausula eksonerasi pada karcis kendaraan bermotor - Repository Karya \(brin.go.id\)](#).
- Khairandy, R. (2001). Pembaharuan Hukum Kontrak Sebagai Antisipasi Transaksi Elektronik-Commerce. *Artikel Jurnal Hukum UII*. [View of Pembaharuan Hukum Kontrak sebagai Antisipasi Transaksi Electronic Commerce \(uii.ac.id\)](#).
- Poernomo, S. L. (2019). Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*. [Standar Kontrak dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen | Poernomo | Jurnal Penelitian Hukum De Jure \(balitbangham.go.id\)](#).
- Sinaga, N. A. (2018). Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian. *Binamulia Hukum*. [275408-peranan-asas-asas-hukum-perjanjian-dalam-67aa1f8a.pdf \(neliti.com\)](#).
- Siswanta, A. R. (2023). Penerapan Asas Pacta Sunt Servanda Dalam Perjanjian Standar Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Tanpa Menerapkan Asas Itikad Baik. *Jurnal De Jure*. [Penerapan Asas Pacta Sunt Servanda dalam Perjanjian Standar yang Mengandung Klausula Eksonerasi Tanpa Menerapkan Asas Itikad Baik | Siswanta | Jurnal de jure \(uniba-bpn.ac.id\)](#).
- Tri, C. B. (2009). Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Hukum Perjanjian Di Indonesia. *Jurnal Widya Sari*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Asas-Kebebasan-Berkontrak-Dalam-Hukum-Perjanjian-Budhayati/d5e0580da4c3827c6984315502132e398d5a92a9>.
- Yarman, R. (2015). Fungsi Pengawasan Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Produk Barang Dan Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kota Pekanbaru. *JOM Fakultas Hukum*. [Fungsi Pengawasan terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi pada Produk Barang dan Jasa Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Pekanbaru - Neliti](#).

Yessica Hartono Putri & Putri Triari Dwijayanthi. (2022). Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Melalui Electronic-Commerce Di Indonesia. *Jurnal Kertha Negara*. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/issue/view/4271>.

Internet :

Badan Pusat Statistik “*Statistik E-Commerce 2022/2023*”. [Badan Pusat Statistik \(bps.go.id\)](https://bps.go.id).
“*Peraturan Pemerintah (PP) soal e-commerce sudah terbit, ini detailnya*”
<https://nasional.kontan.co.id/news/peraturan-pemerintah-pp-soal-e-commerce-sudah-terbit-ini-detailnya?page=all>.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Hasil Pencarian - KBBI VI Daring \(kemdikbud.go.id\)](https://kbbi.kemdikbud.go.id/6/daring).

Situs Web *e-Commerce* Zara Indonesia. <https://www.zara.com/id/en/user/order>.

Syarat Dan Ketentuan Umum Pembelian Serta Penggunaan (Perjanjian Baku *e-Commerce* Zara Indonesia). [terms-and-conditions-id_ID-20230223.pdf \(zara.net\)](https://www.zara.com/id/en/terms-and-conditions-id_ID-20230223.pdf).