

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor: 1856/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Baku *Electronic Commerce* Zara Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

OLEH:

Ahnaf Alaudin Bayu Pratama

NPM: 6052001290

Dosen Pembimbing:

Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.

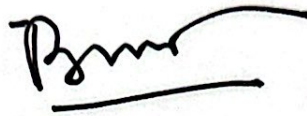


Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum

2024

Telah disidangkan pada Ujian
Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing



Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.

Dekan,



Dr. R. B. Budi Prastowo, S.H., M.Hum.



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Ahnaf Alaudin Bayu Pratama

NPM : 6052001290

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

“Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Baku *Electronic Commerce* Zara Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumne”

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 19 Agustus 2024

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum


(_____)

Ahnaf Alaudin Bayu Pratama

6052001290

ABSTRAK

Perdagangan elektronik (e-commerce) dewasa ini marak digunakan dalam perdagangan jual beli secara daring, salah satunya adalah e-commerce Zara Indonesia yang menyediakan berbagai penjualan barang dan/atau jasa, seperti desain, produksi, distribusi, dan berbagai produk pakaian dan parfum. Dalam mengatur hubungan hukum antara para pihak, Zara Indonesia menggunakan perjanjian baku yang berisi klausula-klausula baku yang seringkali terdapat potensi klausula eksonerasi yang menyebabkan ketidakpastian hukum dan kerugian terhadap konsumen. Oleh karena itu penelitian ini mengangkat rumusan masalah, bagaimana menentukan dan menganalisis klausula eksonerasi dalam perjanjian baku e-commerce Zara Indonesia dengan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen? Penelitian ini bertujuan untuk menentukan dan menganalisis klausula eksonerasi pada perjanjian baku e-commerce Zara Indonesia dengan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dengan pendekatan deskriptif analitis dan statutory approach untuk menganalisis perjanjian baku e-commerce Zara Indonesia dengan pisau analisis UUPK dan peraturan perundang-undangan lainnya. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat klausula eksonerasi dalam perjanjian baku e-commerce Zara Indonesia yang tidak sesuai dengan UUPK dan peraturan perundang-undangan lainnya. Maka berdasarkan hasil analisis tersebut sebaiknya pemerintah melakukan pengawasan terhadap perjanjian baku yang digunakan dalam jual beli secara daring melalui e-commerce, pelaku usaha Zara Indonesia harus memperhatikan kepentingan konsumen lebih baik, dan perlu diadakan edukasi lebih lanjut terhadap konsumen dalam pemahaman perjanjian baku dan klausula baku yang dapat merugikan konsumen.

KATA KUNCI: *Electronic-commerce, Perjanjian Baku, Klausula Baku, Klausula Eksonerasi, Perlindungan Konsumen*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya telah memberikan kekuatan lahir dan batin sehingga dapat menyelesaikan penulisan hukum skripsi dengan judul **“ANALISIS YURIDIS KLAUSULA EKSONERASI PADA PERJANJIAN BAKU *ELECTRONIC-COMMERCE* ZARA INDONESIA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**. Penulisan hukum skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana di Universitas Katolik Parahyangan. Penyusunan penulisan hukum skripsi dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Sadi Bayu CH. dan Erna Herawati, selaku kedua orang tua yang sangat penulis hormati dan sayangi. Terimakasih papah dan mamah karena tidak henti-hentinya selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, waktu, kerja keras, dan hal lainnya yang pastinya tidak dapat penulis ucapkan satu persatu sehingga membuat penulis dapat menyelesaikan proses perkuliahan ini dengan baik.
2. Ibu Wurinalya Maria Noventy, S.H., LL.M. Selaku dosen wali penulis, terima kasih telah mendengarkan banyak keluh kesah penulis dan telah memberikan arahan serta motivasi kepada penulis sejak awal perkuliahan sampai akhir masa perkuliahan.
3. Ibu Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN. Selaku dosen pembimbing penulis, karena telah bersedia meluangkan waktu serta tenaganya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum skripsi ini. Terima kasih pula sudah bersabar, memberikan masukan dan sudah berbesar hati menerima serta membimbing penulis selama proses penulisan hukum skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan.
4. Bapak Karolus E. Lature, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing pada tahap seminar proposal penulisan hukum yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan kepada penulis.
5. Bapak Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum. Selaku dosen FH UNPAR yang telah berbaik hati memberikan arahan, pengetahuan, dan bimbingan mengenai penulisan hukum skripsi ini.
6. Ibu Yanly Gandawidjaja, S.H., M.H., Sp1. Selaku dosen penguji dalam sidang akhir penulisan hukum skripsi dan dosen yang telah banyak memberikan pengetahuan hukum selama penulis berada di FH UNPAR.

7. Bapak dan Ibu dosen tenaga kependidikan serta staff tenaga kependidikan di lingkungan FH UNPAR, terima kasih karena telah memberikan pengajaran yang bermanfaat bagi penulis yang sangat berharga selama masa perkuliahan penulis.
8. Firman Gumilar, Timothy Arviando Andrade, Olivia Agatha Kusuma, Shaelyn Nafisah, dan Aninditha Berlianti Tanjung. Selaku kaka tingkat di FH UNPAR yang telah banyak membimbing, memberikan arahan, dan semangat kepada penulis sejak awal perkuliahan sampai akhir masa perkuliahan.
9. Ajani Xavier, Adji Pramudya, Muhammad Alif Akmal Amintapura, Yasser Okto Kaisarif, Rakeyan Usamah Ibnu Malik Muhammad, I Gusti Ayu Agung Agni Devi Prasanthi, Maheswari Carissa Subroto, dan Danang Niskala. Selaku teman dekat penulis yang telah banyak mendengarkan keluh kesah dan teman berpikir penulis. Terima kasih pula telah menemani penulis sejak awal perkuliahan sampai akhir masa perkuliahan.
10. Christian Jonathan Horman, Ognestheora Pieter Kaligis, Karine Limuila, Jesslyne Chua, Nisrina Amany Syahida, dan Jenifer forencia tanriady. Selaku adik-adik penulis yang telah menjadi tempat bertukar cerita dan penghibur penulis selama masa perkuliahan.
11. Keluarga Trio Benga, Keluarga Biru, Keluarga Rawabenga, Keluarga Warwir, Keluarga Bakomek, dan Keluarga Subedu. Selaku rekan-rekan yang telah banyak menemani hari-hari penulis selama masa perkuliahan.
12. Terakhir, untuk diri penulis sendiri. Karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, dan pikiran dengan sangat baik sehingga mampu menyelesaikan penulisan hukum skripsi ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan hukum ini di masa yang akan datang akhirnya, semoga penulisan hukum skripsi ini dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan hukum perlindungan konsumen pada perjanjian baku melalui *electornic-commerce* di Indonesia.

Bandung, Agustus 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ahnaf' followed by a stylized flourish.

Ahnaf Alaudin Bayu Pratama

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Metode Penelitian.....	5
1.5 Rencana Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU DAN KLAUSULA BAKU BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DI INDONESIA	9
2.1 Perjanjian Secara Umum.....	9
2.1.1 Perjanjian Pada Umumnya	9
Selain definisi perjanjian menurut KUHPerdara di atas, Kamus Besar Bahasa Indonesia, selanjutnya disebut KBBI memberikan definisi pada perjanjian, menyatakan:.....	9
“Persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu.”	9
2.1.2 Asas-Asas Perjanjian	10
2.2 Perjanjian Baku Secara Umum	12
2.2.1 Pengertian Perjanjian Baku.....	12
2.2.2 Ciri-Ciri Perjanjian Baku	13
2.3 Perlindungan Konsumen	13
2.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	13
2.3.2 Asas-Asas Perlindungan Konsumen	14
2.3.3 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	16
2.3.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	18
2.4 Pengaturan Perjanjian Baku Dalam <i>Electronic-Commerce</i> Zara Indonesia	19
2.5 Kontrak Elektronik.....	19
2.5.1 Pengertian Kontrak Elektronik.....	19
2.5.2 Ciri-Ciri Kontrak Elektronik	22
2.5.3 Bentuk Kontrak Elektronik.....	23
2.5.4 Keabsahan Kontrak Elektronik.....	23
2.5.5 Muatan Kontrak Elektronik	24
2.5.6 Akibat Hukum Kontrak Elektronik	26

2.6. Klausula Baku	27
2.7 Klausula Eksonerasi	28
BAB III PERJANJIAN BAKU <i>ELECTRONIC-COMMERCE</i> ZARA INDONESIA	29
3.1 Pendahuluan	29
3.2 Perincian Kami	29
3.3 Perincian Anda Dan Kunjungan Anda Ke Situs Web Ini	29
3.4 Penggunaan Situs Web Kami	30
3.5 Ketersediaan Layanan	30
3.6 Peresmian Kontrak	30
3.7 Sarana Teknis Untuk Memperbaiki Kesalahan	30
3.8 Ketersediaan Produk	31
3.9 Penolakan Pemrosesan Pesanan	31
3.10 Pengiriman	31
3. 11 Ketidakmampuan Untuk Mengirimkan	32
3.12 Pengiriman Instan	32
3.13 Pengalihan Risiko Dan Kepemilikan Produk	32
3. 14 Harga Dan Pembayaran	33
3. 15 Membeli Barang Sebagai Tamu	33
3. 16 Checkout Kilat	34
3. 17 Pajak Pertambahan Nilai	34
3. 18 Kebijakan Penukaran/Pengembalian	34
3.18.1 Hak penarikan diri menurut undang-undang	34
3.18.2 Hak kontraktual penarikan diri	35
3.18.3 Ketetapan umum	36
3.18.4 Pengembalian produk cacat	37
3. 19. Tanggung Jawab Dan Tanggung Jawab Pengesampingan, Hak Konsumen Menurut Undang-Undang	37
3. 20 Kekayaan Intelektual	38
3. 21 Virus, Pembajakan, Dan, Serangan Komputer Lainnya	38
3. 22 Tautan Dari Situs Web Kami	39
3. 23 Komunikasi Tertulis	39
2. 24 Pemberitahuan	39
3. 25 Pengalihan Hak Dan Kewajiban	39
3. 26 Peristiwa Di Luar Kendali Kami	40

3. 27 Hak Pengesampingan	40
3. 28 Pembatalan Sebagian.....	40
3. 29 Keseluruhan Kontrak.....	41
3. 30 Hak Kami Untuk Mengubah Ketentuan Ini	41
3. 31 Perundang-Undangan Dan Yurisdiksi Yang Berlaku	41
3. 32 Komentar Dan Saran	41
BAB IV ANALISIS YURIDIS PERJANJIAN BAKU <i>ELECTRONIC-COMMERCE</i> ZARA INDONESIA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	42
BAB V PENUTUP	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang semakin pesat khususnya pada bidang telekomunikasi seperti *Interconnected Network* (Internet) menyebabkan setiap aktivitas manusia semakin dipermudah, salah satu aktivitas yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari adalah jual beli secara daring yang pada dewasa ini marak dijumpai oleh masyarakat melalui *Electronic-Commerce* (perdagangan elektronik) atau selanjutnya akan disebut *e-commerce*. Penggunaan *e-commerce* yang semakin pesat di Indonesia dapat dilihat berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik yang berjudul “Statistik *e-Commerce* 2022/2023” dengan melakukan survey pada 34 provinsi di seluruh Indonesia yang mencakup 302 kabupaten/kota serta 4.252 (Empat Ribu Dua Ratus Lima Puluh Dua) Blok sensus dan 31.753 (Tiga Puluh Satu Ribu Tujuh Ratus Lima Puluh Tiga) Usaha, menunjukkan bahwa terdapat 2.995.986 (Dua Juta Sembilan Ratus Sembilan Puluh Lima Sembilan Ratus Delapan Puluh Enam) Usaha yang beroperasi aktif di Indonesia. Data tersebut menunjukkan banyaknya pelaku usaha yang menggunakan *e-commerce* di Indonesia dalam menjalankan kegiatan usahanya.¹

Dewasa ini, hukum positif Indonesia telah mengakomodir perlindungan konsumen yang termaktub pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disebut UUPK. Akan tetapi dalam kegiatan jual beli secara daring melalui *e-commerce* UUPK tidak mengatur, melainkan dalam peraturan perundang-undangan lain, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, selanjutnya disebut Peraturan PMSE.

Dalam pelaksanaan jual beli secara daring melalui *e-commerce*, sistem yang digunakan adalah transaksi elektronik. Dasar hukum mengenai transaksi elektronik di Indonesia termaktub dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut PP PSTE, mengenai definisi dari transaksi elektronik termaktub di dalam Pasal 1 ayat (2) PP PSTE, menyatakan:

¹ [Badan Pusat Statistik \(bps.go.id\)](https://bps.go.id) diakses pada 15 Juli 2024, Pukul 20.15 WIB.

“Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Berdasarkan pasal tersebut, maka setiap aktivitas dalam jual beli secara daring melalui *e-commerce* baik dari tahapan pemesanan barang, pembayaran barang, sampai pada tahap pengiriman barang dilakukan secara elektronik. Unsur yang harus dipenuhi agar transaksi dapat dikategorikan sebagai Transaksi Elektronik, yaitu: ²

1. Transaksi dilakukan oleh 2 (dua) pihak yang hendak melaksanakan jual beli secara daring;
2. Terdapat pertukaran produk barang maupun jasa serta data dan informasi;
3. Jaringan internet menjadi media utama dalam pelaksanaan kegiatan di *e-commerce*.

Dengan demikian, maka setiap aktivitas jual beli secara daring yang sesuai dengan ketentuan di atas dapat dikategorikan sebagai suatu bentuk transaksi elektronik antara para pihak.

Perkembangan perdagangan jual beli secara daring pada *e-commerce*, dewasa ini mempengaruhi perkembangan dunia bisnis di Indonesia³. Salah satu *e-commerce* yang marak digunakan baik oleh pelaku usaha maupun konsumen dalam melakukan hubungan hukum seperti jual beli secara daring adalah *e-commerce* Zara Indonesia. Bentuk dari kegiatan usaha Zara Indonesia adalah penjualan barang dan/atau jasa, seperti desain, produksi, distribusi, dan penjualan berbagai produk lainnya seperti pakaian dan parfum.

Zara Indonesia merupakan badan usaha yang memiliki domisili pusat di luar negeri, yaitu Galicia, Spanyol, namun menjalankan kegiatan usahanya di Indonesia. Berdasarkan hukum positif Indonesia telah diatur mengenai hal tersebut yang termaktub di dalam Pasal 7 huruf c Peraturan PMSE, menyatakan:

“Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) luar negeri yang memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menunjukkan perwakilan yang berkedudukan di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dapat bertindak sebagai dan atas nama Pelaku Usaha dimaksud.”

² Putri Wisma Hayati, M. Hosen, dan Lili Naili Hidayah, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja *Online* Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan, *Zaaken Journal of Civil and Business Law*, Vol. 1, No. 1, 2020, hlm. 81-82, diakses dari [Perindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan | Zaaken: Journal of Civil and Business Law \(unja.ac.id\)](https://ojs.unud.ac.id/index.php/Zaaken:JournalofCivilandBusinessLaw), diakses pada tanggal 19 Mei 2024, Pukul 20.03 WIB.

³ Yessica Hartono Putri dan Putri Triari Dwijayanthi, Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Melalui *e-Commerce* Di Indonesia, *Jurnal Kertha Negara*, Vol. 10, No. 5, 2022, hlm. 483, diakses dari <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/issue/view/4271>, diakses pada tanggal 20 Mei 2024, Pukul 10.30 WIB.

Kriteria yang dimaksud berupa jumlah transaksi; nilai transaksi; jumlah paket pengiriman; dan/atau jumlah *traffic* atau pengakses. Lebih lanjut, dalam Pasal 11 Peraturan PMSE, menyatakan:

“Setiap Pelaku Usaha yang melakukan PMSE wajib memenuhi persyaratan umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Berdasarkan Pasal di atas, terdapat penjelasan Pasal 11 Peraturan PMSE, menyatakan:

“Setiap Pelaku Usaha yang melakukan PMSE wajib memenuhi persyaratan antara lain izin usaha, izin teknis, Tanda Daftar Perusahaan, Nomor Pokok Wajib Pajak, kode etik bisnis (*business conduct*)/perilaku usaha (*code of practices*), standarisasi produk Barang dan/atau Jasa dan hal-hal lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kode etik bisnis (*business conduct*)/perilaku usaha (*code of practices*) adalah aturan etis untuk melakukan Perdagangan secara jujur dan menjunjung semangat kompetisi yang sehat, baik yang berlaku internal maupun eksternal Pelaku Usaha.”

Kemudian, Zara Indonesia sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) yang berkantor pusat di luar negeri tetap berlaku ketentuan tentang peraturan perundang-undangan di Indonesia.⁴ Dalam hal ini Zara Indonesia yang dijalankan oleh PT. Sarimode Fashindo Adiperkasa yang berdomisili di Jakarta, Indonesia, memiliki kantor pusat di Arteixo Galicia, Spanyol.

Oleh karena itu, Zara Indonesia dalam melakukan kegiatan usahanya harus mematuhi ketentuan dalam UUPK, termasuk mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang termaktub di dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a UUPK, menyatakan:

“(1) pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Dengan demikian, maka Zara Indonesia wajib menyelaraskan setiap kegiatan usahanya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk Peraturan PMSE yang mengatur secara khusus mengenai pelaku usaha dalam penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik.

⁴ Kontan di publish tanggal 4/12/2019, “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> diakses pada 24 Juli 2023 pukul 19.14 WIB.

Selanjutnya, dalam membentuk perikatan antara para pihak, metode yang marak digunakan adalah perjanjian baku untuk efisiensi dan efektivitas jual beli secara daring. Dewasa ini, *e-commerce* Zara Indonesia dalam kegiatan jual beli secara daring media yang digunakan adalah perjanjian baku atau standar kontrak, dimana salah satu pihak telah mempersiapkan terlebih dahulu perjanjiannya, yaitu oleh *e-commerce* Zara Indonesia yang kemudian akan berlaku bagi para pihak.⁵ Perjanjian baku *e-commerce* Zara Indonesia yang digunakan dalam kegiatan jual beli secara daring adalah perjanjian baku dengan judul “Syarat Dan Ketentuan Umum Pembelian Serta Penggunaan.”⁶

Dalam perjanjian baku Zara Indonesia terdapat klausula baku yang terindikasi mengandung klausula eksonerasi, pada bagian penolakan pemrosesan pesanan termaktub di dalam klausul 9 perjanjian baku Zara Indonesia, menyatakan:

“Kami sewaktu-waktu berhak menghapus produk serta menghapus atau mengubah materi atau konten apapun dari situs web ini. Sekalipun kami akan senantiasa mengerahkan segala upaya yang memungkinkan untuk memproses semua pesanan, terdapat keadaan khusus yang mengharuskan kami menolak pemrosesan pesanan setelah mengirimkan konfirmasi pesanan. Kami sewaktu-waktu berhak melakukannya. Kami tidak akan bertanggung jawab kepada anda atau pihak ketiga mana pun atas penghapusan produk dari situs web ini, ataupun penghapusan atau perubahan materi atau konten dari situs web ini, maupun penolakan untuk memproses pesanan setelah kami mengirimkan konfirmasi pesanan.”

Klausul di atas terindikasi mengandung klausula eksonerasi, yaitu sesuai pada Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK, menyatakan:

“Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.”

Berdasarkan Pasal di atas, frasa pada klausul 9 perjanjian baku Zara Indonesia, yang menyatakan “Kami sewaktu-waktu berhak menghapus produk serta menghapus atau mengubah materi atau konten apapun dari situs web ini” dan “Kami tidak akan bertanggung jawab kepada anda atau pihak ketiga mana pun atas penghapusan produk dari

⁵ Sri Lestari Poernomo, Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen, Jurnal Penelitian Hukum De Jure, Vol. 19, No. 1, 2019, hlm. 110, diakses dari [Standar Kontrak dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen | Poernomo | Jurnal Penelitian Hukum De Jure \(balitbangham.go.id\)](http://StandarKontrakdalamPerspektifHukumPerlindunganKonsumen|Poernomo|JurnalPenelitianHukumDeJure(balitbangham.go.id)), diakses pada tanggal 08 Juli 2024 pukul 20.00 WIB.

⁶ [terms-and-conditions-id_ID-20230223.pdf \(zara.net\)](https://www.zara.net/terms-and-conditions-id_ID-20230223.pdf), diakses pada 13 April 2024 pukul 16.18 WIB.

situs web ini, ataupun penghapusan atau perubahan materi atau konten dari situs web ini” terindikasi melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK.

Sesuai dengan klausula di atas dalam perjanjian baku Zara Indonesia, penulis merasa perlu melakukan analisis terhadap klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi pada perjanjian baku Zara Indonesia untuk menelaah dan memahami lebih lanjut kesesuaian antara perjanjian baku Zara Indonesia dengan UUPK. Berdasarkan hal tersebut penulis berminat untuk melakukan penelitian berupa penulisan hukum yang berjudul **“Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Baku *Electronic Commerce* Zara Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah penulis berikan di atas, maka penulis mengangkat rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana menentukan dan menganalisis klausula eksonerasi dalam perjanjian baku *e-commerce* Zara Indonesia dengan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh Penulis melalui penelitian ini adalah untuk:

1. Menentukan dan menganalisis klausula eksonerasi pada perjanjian baku *e-commerce* Zara Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah yuridis normatif. Penelitian hukum yuridis normatif merupakan analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang terkait dengan konsep-konsep menurut pandangan para ahli mengenai permasalahan dalam rumusan masalah.⁷ Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer seperti Peraturan Perundang-undangan, bahan hukum sekunder seperti buku, jurnal, doktrin, maupun artikel yang relevan dengan penelitian ini, dan bahan hukum

⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat), Jakarta: Rajawali Pers, 2001, hlm. 13-14

tersier⁸ yang terfokus pada pengkajian penerapan kaidah-kaidah hukum positif di Indonesia.

Penelitian ini didasarkan pada sumber hukum primer, sumber hukum sekunder, dan sumber hukum tersier.

A. Bahan hukum primer, merupakan bahan yang memiliki kekuatan yang mengikat secara hukum dan atau memiliki kekuatan mengikat bagi para pihak yang terlibat atau memiliki suatu kepentingan. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan untuk membahas identifikasi masalah, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Sistem Perdagangan Melalui Sistem Elektronik;
5. Peraturan Perjanjian Baku *e-commerce* Zara Indonesia, mengenai syarat dan ketentuan umum pembelian serta penggunaan;
6. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

B. Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan kejelasan secara detail dengan ketentuan-ketentuan yang diatur di dalam bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis, yaitu:

1. Buku atau *ebook*;
2. Jurnal atau *ejournal*;
3. Doktrin atau pendapat ahli;
4. Rujukan elektronik yang berkaitan dengan topik penelitian perjanjian baku, *e-commerce*, klausula eksonerasi, serta perlindungan konsumen.

⁸ Siswanta, A. R., Penerapan Asas Pacta Sunt Servanda dalam Perjanjian Standar yang Mengandung Klausula Eksonerasi Tanpa Menerapkan Asas Itikad Baik. Jurnal de Jure 15 (1): 46-63, 2023, hlm. 49, diakses dari [Penerapan Asas Pacta Sunt Servanda dalam Perjanjian Standar yang Mengandung Klausula Eksonerasi Tanpa Menerapkan Asas Itikad Baik | Siswanta | Jurnal de jure \(uniba-bpn.ac.id\)](https://ejournal.uniba-bpn.ac.id/index.php/dj/article/view/151) diakses pada tanggal 19 Mei 2024, Pukul 20.15 WIB.

C. Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang bertujuan untuk dapat dipergunakan sebagai petunjuk yang berasal dari bahan primer dan bahan sekunder, terdiri dari:

1. Kamus Bahasa Inggris;
2. Kamus Istilah Hukum;
3. Kamus Besar Bahasa Indonesia.

1.5 Rencana Sistematika Penulisan

Penulisan hukum ini akan disusun dengan 5 (lima) bab yang tertulis secara sistematis, yaitu:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai apa yang menjadi (1) latar belakang dalam penelitian hukum ini; (2) rumusan masalah yang memuat pertanyaan yuridis mengenai penelitian berdasarkan latar belakang; (3) tujuan penelitian yang dibuat berdasarkan hasil dari rumusan masalah; (4) metode penelitian yang memuat metode yang akan peneliti lakukan dalam meneliti dan mengkaji permasalahan dalam penelitian ini; dan (5) sistematika penulisan yang memuat mengenai kerangka penulisan.

BAB II Tinjauan Umum Perjanjian Baku Dan Klausula Baku Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai dasar teori yang akan dibahas mengenai upaya hukum terhadap perlindungan konsumen dan perjanjian baku yang terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB III Perjanjian Baku *Electronic-Commerce* Zara Indonesia

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai perjanjian baku dan klausula-klausula yang termaktub di dalam perjanjian baku *e-commerce* Zara Indonesia.

BAB IV Analisis Yuridis Perjanjian Baku *Electronic-Commerce* Zara Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai pembahasan terkait hasil penelitian melalui analisis yuridis normatif terhadap Perjanjian Baku *e-*

commerce Zara Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V Penutup

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dengan judul “**Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Baku *Electronic Commerce* Zara Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**” dan saran terhadap penelitian yang penulis buat.