

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi
Nomor: 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

Judul Penulisan Hukum

**“ANALISIS YURIDIK PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA
EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU ELEKTRONIK APLIKASI PT X
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

OLEH

**Risma Ekananda
NPM : 2013200199**

PEMBIMBING

Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum
2017

Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang
Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing



Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.

Dekan,



Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M.





PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai – nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi – tingginya, maka Saya, Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : RISMA EKANANDA

No. Pokok : 2013200199

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

“ANALISIS YURIDIK PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU ELEKTRONIK APLIKASI PT X BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

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 mengandung hasil tindakan – tindakan yang:

- secara tidak jujur dan secara langsung atau secara 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, 18 April 2017

Mahasiswi Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum


Risma Ekananda

2013200199



DATA SKRIPSI

Nama Mahasiswi : RISMA EKANANDA

NPM : 2013200199

Judul Skripsi : ANALISIS YURIDIK PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN
BAKU ELEKTRONIK APLIKASI PT X BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bidang Kajian : Hukum Perlindungan Konsumen

Pembimbing I : Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.

Penguji I : Prof. Dr. Bernadette Mulyati Waluyo, S.H., M.H., CN

Penguji II : Yanly Gandawidjaja, S.H., M.H., Sp1

Tanggal Ujian : Senin, 15 Mei 2017

Nilai Akhir : A/B/C/D/E

Judul Bab I : PENDAHULUAN

Judul Bab II : TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN
PERJANJIAN BAKU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN

Judul Bab III : PERJANJIAN BAKU ELETRONIK APLIKASI PT X

Judul Bab IV : ANALISIS YURIDIK PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
PERJANJIAN BAKU ELEKTRONIK APLIKASI PT X
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Judul Bab V : KESIMPULAN DAN SARAN

ABSTRAK

Indonesia memiliki Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang ini membahas mengenai segala hal yang berkaitan dengan konsumen, diantaranya pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Para pembuat Undang-Undang ini membuat UUPK bertujuan untuk menyetarakan kedudukan pelaku usaha dan konsumen. Hal tersebut tercermin di dalam Pasal 18 UUPK yang berisi tentang ketentuan pencantuman klausula baku

Klausula baku merupakan isi dari perjanjian baku yang dibuat terlebih dahulu oleh salah satu pihak dalam suatu perjanjian. Biasanya dalam klausula baku tersebut mengandung klausula eksonerasi yang merugikan konsumen. Dalam klausula eksonerasi terdapat pengalihan dan pembebasan tanggung jawab pelaku usaha. Kemudian, tanggung jawab tersebut dialihkan kepada konsumen. Dengan kata lain, pelaku usaha tidak bertanggung jawab kepada konsumen apabila konsumen mengalami kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha

Pada kenyataannya konsumen seringkali dirugikan oleh pelaku usaha yang dalam menjalankan kegiatan usahanya menggunakan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi. Salah satunya adalah PT X. PT X dalam perjanjian baku yang dibuatnya dalam bentuk elektronik yaitu Perjanjian Baku Elektronik Aplikasi PT X membuat klausula baku yang di dalamnya mengandung klausula eksonerasi.

Pertentangan antara ketentuan yang ditegaskan dalam UUPK tentang pencantuman klausul baku dengan kenyataan yang terjadi pada perjanjian baku elektronik aplikasi PT X, membuktikan bahwa ketentuan yang ada pada UUPK belum ditegakkan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, konsumen mempunyai peluang yang cukup besar untuk mengalami kerugian yang disebabkan oleh perilaku pelaku usaha.

Berdasarkan dari pemaparan di atas, penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji penyebab ketidakselarasan, menemukan penyelesaian masalah, serta menentukan bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh UUPK kepada konsumen

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur ke Hadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan lahir dan batin sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Hukum di Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang Penulis miliki. Penulis dengan tangan terbuka akan menerima saran, nasehat dan kritik yang bersifat membangun untuk dapat lebih menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat dimanfaatkan dalam menghadapi pembangunan hukum nasional Indonesia di masa yang akan datang.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya dari lubuk hati yang paling dalam kepada :

1. Allah SWT, atas rahmat dan berkat-Nya yang melimpah, yang membuat segala sesuatu yang terlihat tidak mungkin terjadi menjadi sangat terang mungkin terjadi.
2. Bapak Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Dr. Niken Savitri, S.H., MCL., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Grace Juanita, S.H., M.Kn., selaku Wakil Dekan Bidang Sumber Daya Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M., selaku dosen pembimbing skripsi Saya. Terimakasih Bapak atas waktu dan ilmunya selama bimbingan dengan Ibu selama kurang lebih dua (6) bulan ini! Puji syukur, skripsi ini selesai juga Pak!
6. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan dan Pusat Kajian Humaniora.

7. Seluruh Staff Tata Usaha dan Pekarya Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang membantu saya dalam keadaan panik pada saat bimbingan
8. Kepada Keluarga inti saya yaitu Ayah saya Muhamad Husni Alamsjah yang telah memberikan dukungan moral dan sayangnya selama ini. Kepada Mama saya yaitu Zahrefa yang telah memberikan dukungan dan mendorong saya terus menerus sampai saya menjadi seperti sekarang ini. My true Teacher in my life ☺. Kepada adik saya Tanya Dwinanda yang telah memberikan dukungan doa (walaupun kadang-kadang ganggu proses pembuatan skripsi hehe) tapi tetap kok makasih banyak ☺ nanti dibeliin deh yah permintaannya selama ini ☺.
9. Kepada Keluarga besar Ajoezar yang telah mendukung saya terus menerus dan yang selalu riweuh dan kepo terhadap perkembangan hidup saya terutama perkembangan skripsi saya. Dari Keluarga Wa Abang, Wa Esan, Wa Idus, Tante Nia. Semuanya makasih banget yaa. Keluarga yang selalu care walaupun kadang kebangetan ☺.
10. Kepada Keluarga besar Nasution yang selalu mendukung saya selama ini dan selalu nyodor-nyodorin terus buat jadi pengacara. Alhamdulillah ini udah S.H. mudah-mudahan nanti kecapai yaah jadi pengacaranya. Maaf keluarganya ga bisa disebutin satu-satu kebanyakan.
11. Kepada Muhammad Fadhil Fauzaan!!!! Yang sudah menemani, dengerin curhat, anter kemana-mana, dengerin rewelan aku selama skripsi ini, dengerin keambisan aku sampai ketakutan hehehe. Makasih banget sudah amat sangat parah sabarnya ngadepin aku selama ini yaaa. Dari awal kuliah sampai menyandang helar S.H. ga nyangka masih sama kamu. Mudah-mudahan seterusnya yaaah. I don't know what to say. The words can not describe what i am feeling for you. Thank you ☺.
12. Kepada My true best friend in my life Asta Pradita. Makasih sudah mendidik yaa selama ini. Sudah terima apa adanya sampai sepupunya hampir gila juga tetap diterima apa adanya. Walaupun selalu marah-marah pas aku kerjain skripsi, selalu marah-marah karena aku belajar terus,

walaupun gatau belah mana dukungan soal S.H. nya tapi tetep terima kasih udah selalu sayang sama aku yaaaah luv.

13. Kepada My other best friend yang sudah menemani selama 6 tahun ini REMPONG!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! Cewe-cewe rempong yaang hubungannya up and down terus tapi tetep yaaah selalu bersama. Ini personilnya Sari (si super sabar ngadepin aku), Geby (si super sweet dan care. Pkoknya serba FTV), Diory (si super smart dan pengetahuan luas. Sneng banget ngobrol sama dia betah), Ayu (si primadona dimana-mana. Pkoknya si cantik deh), Astrid (si super rebek, rahang enteng, tapi tetep care), Dinda (si tante, si hedon, si hits, si calamary WKWKWK), Deyna (si misterius, si gege dug, tapi skrg si pacaran trus), Karin (si ITB, si anak basket banget, si supel, si kuyin luv pkoknya, Cindy (si menghilang gatau kemana tiba-tiba dateng ngabarin mau kawin, si makan kertas). POKOKNYA SEMUANYA LUV BANGET DEH. Terima kasih udah selalu support dan terima aku apa adanya. Love yaaa.
14. Kepada sahabat-sahabat ceweku yang baru ketemu pas kuliah nih. First is absolutely Gitty!!!!!! Si since day one bangeet! Sahabat aku dari pertama kali masuk UNPAR pas ospek. Yang selalu punya banyak kesamaan. Baru kali ini nemu orang yang suka jalan-jalan di ABC juga ☺. Orang yang nerima aku apa adanya banget. Ga pernah protes aku rewel, riweuh, ribet, dll. Si selalu tenang ngadepin aku. Si yang selalu bantu dalam keadaan apapun (termasuk pas aku bandel, terima kasih udah sangat amat diriweuhin yah selama kurang lebih berapa tahun wkwk), si selalu sabar motoin ☺. Pkoknya i love you banget.. jangan lupa yaah nanti harus selalu bareng! Yang kedua, Yunitaaa!!!!!! Si yang selalu memberikan pelajaran hidup berharga. Si yang selalu mendidik aku sampai aku kuat sekarang ini ya nit ☺. Partner ambis aku, partner menganalisa hidup, partner pusing #eh pusing kalo udah diskusi bareng soalnya ga kuat berat banget hahaha. Terima kasih udah diajarin jadi orang yang lebih wise, lebih dewasa, dan terima kasih udah ajarin cara bandel gmana ya nit HAHAHHA. I love you ☺. Yang ketiga sahabat preman ku satu ini

Rabiuli!!!! Yang selalu bareng belakangan ini, si bodor, si preman, si mami, si awkarin, si kerdus WKWKWKWK. Makasih banget selama ini sudah menemaniku Rabiuli ☺. Kamu masuk list orang-orang yang akan selalu ada di hidupku #lebay. Terima kasih selalu ngebelain aku pas dibully sama Dwito ☺. Pkoknya makasih banget. Ima sayang kamu ☺. Buat Anggiaa!!! Yeaay mabes aku yang selalu rebutan makan sama aku!! Si banana, Si ndut, Si yang selalu ima sayaang pkoknyaaa. Bareng dari jaman USM yaaah nggi yaaah ☺. Sobat ima deh pkoknya. Jangan rakus trus yaaah nggiaaa ☺ sama jangan suka bandel2 sama mantan #eh WKWKWK pkoknyaaa makasih bangeet yaaah dukungannyaaa. Semoga menyusul yaaah!!!

15. Selanjutnya, yang pasti kepada MUDA DAN BERKARYA dong!!!!!!! Yang banyak banget berjasa buat aku. Yang selalu meladeni si “ima mau” ini. Buat Abir, true mabes pkoknya Kang Debiw makasih banget yaa jasa-jasanya! Udah mau ditebengin trus, udah mau ikut ke dalam dunia perdramaan aku, udah mau diriweuhin selama ini, pkoknya terbaiklah! Buat Dwito, si Ede!!! Walaupun selalu berkali-kali bikin aku nangis, nyebelin moyok wae, tapi i know you love me kok WKWK, terima kasih udah mau masuk dunia perdramaan aku juga walaupun sambil marah-marah wkwk makasih ya! Buat Ojeb, makasih yaa walaupun sering bikin nangis juga gara-gara “selfie” heu. Tapi tetep makasih udah dukung, makasih udah jadi pacarnya diory #loh. Cepet nikah yaaah! Buat Toge dan Dafy! YEAY duo ndut makasih banget sudah sangat amat meladeni si “ima mau”. Pkoknya ngerti aku banget deh. Laki-laki yang paling sabar kayaknya diantara temen-temen yang lain. Cepet lulus jangan pada rungsing aja. Buat Andree, makasih yaa sudah mendukung selama ini. Si mageran, si aliando, si selalu kena hak tempuh. Semangat kuliahnya! Buat Dika si Papih yang selalu ngasih tau hal-hal anehnya, Si berwawasan luas wkwkwk langgeng trus sama Mamih Rani! Buat Diaz, Butong, Acil ini para idaman cewe-cewe makasih banyak atas dukungannya selama ini! Yang suka nemenin pas gabut. Terima kasih juragan Verde. Terima kasih

udah dengerin curhat-curhatan aku yaaah! Selebihnya buat Adit, Ibnu, Ari, BJ, Bintang, Paul, Reinhard, Sawuka. Semoga cepet lulus yaaa kaliaaan!!!
☺

16. Buat cewek-cewek cantik temen SMP ku makasih yaaah Nadia, Fristha, Melita, Ines, Ncha, Jenny, Nadhira, Gina. Makasih yaaah kalian still sahabat-sahabatku ☺
17. Buat sahabat dari jaman krucil sampe sekarang yang masih sering main kemana-mana bareng naik Grab, Ayu!!!! Si riweuh, nerima aku apadanya, si hayu-hayu ajaa. Sahabatan dari SD yang ga pernah berantem sampai sekarang. Si cuek, yang selalu ngalah. Ima sayaang banget sama kamu ☺. Kita long last banget yaaah i love yaaa.
18. Kepada cewek-cewek Sosialita nih yang seru abis dan penuh drama!! Buat Gitty, Nita, Anggia, Saskya, Tetha, Didil, Vicky, Chacha, Hani. Terima kasih sudah membuat dunia perkuliahan aku berwarna yaah wkwkwk. Bae-bae nanti yaaah didoain mudah-mudahan pada jadi kaum sosialita beneran yaah nanti ☺.
19. Terima kasih kepada Carolus yang sudah jadi Dosen Pembimbing kedua aku pas buat skripsi ini. Makasih banyak yaah udah bener-bener berjasa pada pembuatan skripsi ini. Makasih udah ngeluangin waktunya di sela-sela kerja di Lab Hukum. Sukse selalu!
20. Kepada para senior yang sudah sangat amat mendukung dan kecemplung dalam proses perkuliahan aku. Terutama buat para senior angkatan 2010 dan 2011!!!! Makasih yaaah sudah membantu perkuliahan aku dari kurang lebih semester 2 pas Hukum Adat sampe lulus. Makasih banget udah ngajarin cara-cara kuliah di FH UNPAR, gimana cara menghadapi dosen, gmana caranya dapet nilai bagus, gmana caranya frs, prs, dll, makasih atas peminjaman buku-bukunya dalam mendukung pembuatan skripsi ini, makasih juga tentang pelajaran kehidupannya, sampe ngajarin caranya berpolitik laah yaah WKWK ☺. Terima kasih untuk senior-senior anggota BSW deeh.

21. Terima kasih pokoknya buat semuanyaaa yaah yang telah mendukung Ima dan ga bisa disebutin satu-satu di sini ☺. Maaf buat yang ga sempet disebut. I Love yaaaa!!!

Bandung, 20 Mei 2017

Risma Ekananda

2013200199

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Identifikasi Masalah.....	11
3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
4. Manfaat Penelitian	12
5. Metode Penelitian	12
6. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERJANJIAN BAKU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	16
1. Hukum Perlindungan Konsumen	16
2. Pihak Terkait Dalam Perlindungan Konsumen	20
2.1. Konsumen	20
2.2. Pelaku Usaha.....	25
3. Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	26
4. Peraturan Mengenai Perjanjian Baku.....	32
4.1. Pengertian Perjanjian Baku	32
4.2. Ciri-Ciri Dan Syarat Perjanjian Baku	36
4.3. Peraturan Pencantuman Klausula Baku	39
4.4. Klausula Eksonerasi	44
5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Penggunaan Perjanjian Baku.....	49
5.1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	49
5.2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Perjanjian Baku Berdasarkan Pasal 18 UUPK	51
5.3. Sanksi Pelanggaran Pasal 18 UUPK Oleh Pelaku Usaha	52
BAB III PERJANJIAN BAKU ELETRONIK APLIKASI PT X.....	54
1. Tinjauan Umum Mengenai Aplikasi PT X.....	54
1.1. Pengertian Aplikasi	54

1.2. Tinjauan Mengenai Aplikasi PT X.....	55
2. Ketentuan Umum Mengenai Perjanjian Baku Elektronik Aplikasi PT X.....	56
2.2. Prestasi Dalam Perjanjian Baku Elektronik Aplikasi PT X	58
3. Klausula Baku Dalam Perjanjian Baku Elektronik Aplikasi PT X.....	59
BAB IV ANALISIS YURIDIK PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN BAKU ELEKTRONIK APLIKASI PT X BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	63
1. Pelaksanaan Perjanjian Baku Elektronik Aplikasi PT X.....	63
1.1. Para Pihak Dalam Perjanjian Baku Elektronik Aplikasi PT X	63
1.2. Analisis Perjanjian Baku Elektronik Aplikasi PT X.....	69
2. Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Elektronik Aplikasi PT X	83
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Baku Elektronik Aplikasi PT X	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
1. Kesimpulan.....	94
2. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Ilmu Pengetahuan dan teknologi informasi komunikasi berkembang sangat pesat. Dunia seakan tidak memiliki batas dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi. Salah satu perkembangannya yang paling terlihat adalah perkembangan dari *internet*. *Internet* adalah akronim dari *Interconnected Network* (jaringan yang saling terhubung). *Internet* memiliki fasilitas, jangkauan jaringan dan manfaat yang lebih dari sistem komunikasi yang pernah ada. Seiring dengan perkembangannya, *internet* menunjukkan adanya improvisasi yang konsisten dan daya akseptabilitas yang semakin mendunia.¹

Kelebihan dari *internet*, membuka peluang bagi para pelaku usaha untuk memunculkan suatu metode pemasaran bagi barang maupun jasa yang dijualnya. Pemasaran yang dulunya dilakukan secara konvensional sekarang ini banyak yang dilakukan dengan bantuan teknologi *internet*. Sebagai contoh, *internet* digunakan sebagai sarana untuk memesan atau reservasi tiket seperti hotel, pembayaran tagihan telepon seluler, listrik, dan sebagainya. Hal ini mempermudah pengguna internet yang merupakan pelaku usaha dalam menjalankan aktivitas transaksi bisnisnya.

Selain memudahkan pelaku usaha, hal tersebut juga memudahkan konsumen untuk memperoleh barang atau jasa yang dibutuhkannya. Konsumen tidak perlu keluar rumah dan antri panjang untuk memperoleh

¹ M. Arsyad Sanusi, *E-Commerce* Hukum dan Solusinya, PT Mizan Grafika Sarana, 2001, hlm. 21.

barang atau jasa yang dibutuhkannya. Metode pemasaran atau jual beli melalui *internet* ini dikenal dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)*. *E-Commerce* adalah suatu proses menjual dan membeli produk-produk secara elektronik oleh pelaku usaha kepada konsumen dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis.²

Untuk melakukan kegiatan jual beli barang dan/atau jasa, pelaku usaha tidak jarang untuk menggunakan aplikasi sebagai alat penunjangnya. Pengertian dari aplikasi menurut Kamus Lengkap Dunia Komputer adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan atau menyelesaikan masalah-masalah khusus.³ Sedangkan menurut Jogiyanto Hartono, aplikasi merupakan sistem yang dirancang dan disusun sedemikian rupa untuk menghasilkan informasi yang terpadu dengan menggunakan sarana komputer sebagai sarannya.⁴ Jadi dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah suatu program yang dirancang untuk memudahkan suatu pekerjaan sesuai dengan fungsinya.

Walaupun melalui media elektronik, serupa dengan kegiatan jual beli pada umumnya dalam melakukan kegiatan jual beli produk barang dan/atau jasa perlu dilakukannya suatu tindakan hukum yang dinamakan perjanjian. Definisi perjanjian tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). KUHPerdata menyatakan bahwa, “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”⁵

Namun menurut pendapat para ahli definisi perjanjian di dalam KUHPerdata belum memadai. Maka dari itu terdapat beberapa pendapat

² <http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/08/e-commerse-definisi-jenis-tujuan.html> diakses tanggal 17 Juli 2016 pukul 16.00

³ <https://rebanas.com/kamus/komputer/application-program> diakses tanggal 26 September 2016, pukul 20.50

⁴ Jogiyanto Hartono, Pengenalan Komputer, C.V.Andi Offset, 2004, hlm. 8.

⁵ Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

para ahli hukum yang merumuskan pengertian dari perjanjian. Sudikno Mertokusumo mengatakan bahwa perjanjian adalah “hubungan antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan hukum”.⁶ M. Yahya Harahap mengatakan perjanjian adalah “hubungan hukum kekayaan/harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi”.⁷ R. Wirjono Prodjodikoro mengatakan perjanjian adalah “suatu perhubungan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.”⁸

Dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi komunikasi, ketentuan mengenai perjanjian berubah seiring dengan perkembangan masyarakat yang ada. Persitiwa tersebut menyebabkan perkembangan hukum di dalam ranah perjanjian. Selain dari bentuk perjanjian yang dapat berbentuk elektronik, salah satu perkembangan dari perjanjian adalah adanya yang disebut sebagai perjanjian baku.

Menurut Abdulkadir Muhammad, pengertian perjanjian baku adalah perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha.⁹ Pengertian perjanjian baku atau kontrak baku menurut Johannes Gunawan, yaitu:

“Kontrak tertulis berupa formulir yang isi, bentuk, serta cara penutupannya telah distandarisasi atau dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, serta bersifat massal tanpa mempertimbangkan

⁶ Sudikno Mertokusumo, *Mengenai Hukum*, Liberty, 2008, hlm. 97.

⁷ M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, 2006, hlm. 6.

⁸ R. Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Hak Atas Tanah*, Intermasa, 2002, hlm. 11.

⁹ Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, PT Citra Aditya Bakti, 1992, hlm. 6.

perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen (*take-it or leave-it contract*)¹⁰,

Perjanjian baku berisi klausula yang disebut klausula baku. Pengertian dari klausula baku terdapat di Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disebut UUPK, yaitu

“Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”¹¹

Perjanjian baku sudah lazim dipergunakan dan memegang peranan penting dalam hukum bisnis yang pada umumnya dilandasi oleh nilai-nilai yang berorientasi pada efisiensi.¹² Hal ini dikarenakan untuk membuat perjanjian yang berbeda untuk masing-masing transaksi akan membuang banyak tenaga, waktu dan juga biaya. Maka untuk menekannya, dalam praktek timbul apa yang dinamakan perjanjian baku tersebut atau dikenal juga sebagai perjanjian dengan syarat-syarat baku.

Perjanjian baku dibuat oleh pihak yang lebih kuat kedudukannya dibandingkan dengan pihak yang lainnya. Dalam hal ini pihak yang terlibat adalah pelaku usaha dan konsumen. Isi dari perjanjian baku seringkali merugikan pihak yang lemah dan menguntungkan pihak yang membuatnya yaitu pihak yang lebih kuat. Konsumen biasanya berada pada posisi tawar menawar yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat.¹³

¹⁰ Johannes Gunawan, Slide Hukum Perlindungan Konsumen, Universitas Katolik Parahyangan, hlm, 12 (Tidak Dipublikasikan).

¹¹ Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹² Prof. Dr.Ahmadi Miru, S.H., M.H., Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, PT Rifa Grafindo Persada, 2011, hlm. 2.

¹³ Dr. Sukarmi, S.H., M.H., *Cyber Law: Kontrak Elektronik dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha (Cyberlaw Indonesia)*, Pustaka Sutra, 2007, hlm. 1.

Konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan, yaitu jika konsumen membutuhkan produk atau jasa yang ditawarkan, setujuilah perjanjian dengan syarat-syarat baku yang dibuat oleh pelaku usaha. Istilah dari penjelasan tersebut dalam Bahasa Inggris adalah “*take it*”. Pilihan kedua adalah jika konsumen tidak setuju dengan syarat-syarat baku yang dibuat oleh pelaku usaha, janganlah membuat perjanjian dengan pelaku usaha yang bersangkutan. Dalam Bahasa Inggris diungkapkan dengan istilah “*leave it*”.¹⁴

Walaupun perjanjian baku tersebut merugikan pihak konsumen, konsumen seringkali menyetujui perjanjian baku tersebut karena jika tidak konsumen tidak dapat memperoleh barang dan/atau jasa yang dibutuhkannya. Hal tersebut disebabkan perjanjian baku yang mengandung klausula baku serupa akan ditemukannya di pelaku usaha lain. Bagi para pengusaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis dan cepat. Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.¹⁵

Untuk melindungi konsumen di dalam perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, dikeluarkan peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disebut UUPK. Di dalam UUPK klausula baku diatur didalam Bab V Pasal 18 tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku. Pasal 18 mengatur mengenai isi, letak, bentuk, dan pengungkapan klausula baku.¹⁶ Salah satu peraturan mengenai ketentuan isi dari klausula baku, terletak di Pasal 18 ayat (1) UUPK yang melarang pencantuman klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Klausula baku yang menyatakan pengurangan, pembatasan, penghapusan kewajiban atau tanggung jawab

¹⁴ Supra note 4, hlm. 3.

¹⁵ Supra note 13, hlm. 2.

¹⁶ Supra note 10, hlm. 20.

pelaku usaha, serta penciptaan kewajiban atau tanggung jawab yang dibebankan kepada konsumen disebut klausula eksonerasi.¹⁷

Walapun pengaturan mengenai klausula eksonerasi sudah diatur di dalam Pasal 18 ayat (1), masih banyak pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi di dalam perjanjian baku. Sedikitnya pengetahuan hukum konsumen menyebabkan para pelaku usaha dapat dengan bebas mencantumkan klausula eksonerasi demi kepentingan pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen. Salah satu contoh klausula baku yang rumusannya menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha adalah klausula baku yang tercantum di dalam perjanjian baku elektronik berupa syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi PT X yang terdapat di aplikasi PT X.

PT X merupakan suatu badan usaha berbentuk badan hukum didirikan, berkedudukan dan melakukan kegiatan usaha sebagai operator telekomunikasi seluler di Indonesia untuk memperoleh keuntungan dalam bidang ekonomi. Dari penjabaran tersebut dapat terlihat bahwa PT X dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha sesuai dengan Pasal 1 ayat (3) UUPK. PT X meluncurkan aplikasi berbasis jaringan internet yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses layanan pelanggan yang menggunakan *browser*, *smartphone* atau *tablet*. Di dalam aplikasi tersebut, konsumen dapat dengan mudah memperoleh layanan dari PT X sebagai pelaku usaha operator telekomunikasi seluler berupa pulsa, paket kuota *internet*, dan membayar tagihan telepon untuk program penggunaan telepon pascabayar. Dilihat dari produk yang diperdagangkan oleh PT X, konsumen dalam hal ini sebagai konsumen akhir yaitu sebagai pemakai barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan sesuai dengan ketentuan Pasal 1 ayat (2) UUPK.

¹⁷ Id, hlm. 14.

Aplikasi PT X dapat diperoleh secara gratis dan hanya dengan menggunakan kuota *internet* oleh konsumen dengan cara mengunduhnya di toko daring berupa *Google Playstore*. Toko daring berupa *Google Playstore* menyediakan tidak hanya aplikasi PT X, tetapi juga berbagai macam aplikasi lainnya yang dapat diperoleh oleh konsumen. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa dengan diperolehnya aplikasi PT X melalui *Google Playstore*, maka terdapat hubungan hukum antara konsumen dengan *Google Playstore*.

Hubungan hukum antara konsumen dengan *Google Playstore* dituangkan dalam perjanjian baku yang disediakan oleh *Google Playstore* terhadap konsumen yang bernama Persyaratan Layanan *Google Play*. Di dalam perjanjian baku tersebut, terdapat salah satu klausula yang berbunyi sebagai berikut:

“Konten Rusak. Setelah Konten tersedia melalui akun Anda, Anda harus memeriksanya sesegera mungkin untuk memastikan bahwa Konten diunduh atau di-streaming dengan benar (sebagaimana berlaku) dan berfungsi seperti yang disebutkan, dan segera beri tahu kami jika Anda menemukan kesalahan atau kerusakan. Dalam kasus aplikasi Android, Anda harus menghubungi pengembang untuk segala macam kerusakan atau masalah kinerja dalam aplikasi, seperti yang dijelaskan di pusat bantuan Google Play...”

Di dalam klausula tersebut dirumuskan bahwa jika aplikasi yang diunduh dari *Google Playstore* oleh konsumen menemukan kesalahan atau kerusakan, maka konsumen harus menghubungi pengembang dalam hal ini PT X untuk meminta pertanggung jawaban mengenai kesalahan atau kerusakan tersebut. Maka, jika terjadi kesalahan atau kerusakan terhadap aplikasi PT X, konsumen dapat menghubungi langsung PT X.

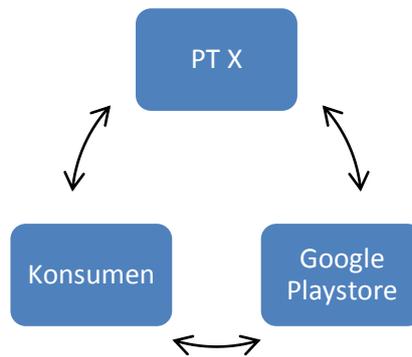
Google Playstore juga memiliki hubungan hukum dengan PT X sebagai pihak yang menyimpan aplikasi PT X di *Google Playstore* agar dapat dengan mudah diperoleh oleh konsumen. Hubungan hukum tersebut dituangkan dalam perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh *Google*

Playstore dengan nama Perjanjian Distribusi Pengembang *Google Play*. Di dalam perjanjian tersebut terdapat klausula yang berbunyi sebagai berikut:

“Anda Harus Memberikan Dukungan untuk Produk Anda. Pembeli diharuskan untuk menghubungi pengembang bila ada masalah performa atau kerusakan apa pun dalam aplikasi yang diunduh dan dipasang dari Google Play. Hanya Anda yang akan bertanggung jawab, dan Google tidak memiliki tanggung jawab untuk melakukan atau menangani dukungan dan pemeliharaan Produk dan keluhan apa pun terkait produk Anda. Anda harus menyediakan dan mengelola informasi kontak yang valid dan akurat, yang akan ditampilkan pada setiap laman detail aplikasi di Store, dan menyediakannya kepada pengguna untuk tujuan hukum dan dukungan pelanggan...”

Di dalam klausula tersebut dirumuskan bahwa pengembang bertanggung jawab penuh terhadap aplikasi yang dihasilkannya dan dipasang di *Google Playstore*. Jika terdapat keluhan dari konsumen, konsumen diharuskan menghubungi pengembang untuk meminta pertanggung jawaban. Maka dalam hal ini jika terjadi keluhan mengenai aplikasi PT X, konsumen diharuskan menghubungi PT X dan meminta pertanggung jawaban dari PT X.

Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga hubungan hukum dalam transaksi memperoleh aplikasi PT X oleh konsumen, yaitu antara PT X, *Google Playstore*, dan konsumen yang dituangkan dalam perjanjian baku yang terpisah. Dari rumusan perjanjian baku tersebut, terdapat klausula-klausula yang menyatakan bahwa jika terjadi kesalahan atau kerusakan di dalam aplikasi yang merugikan konsumen, maka konsumen dapat meminta pertanggung jawaban kepada pengembang sebagai penghasil aplikasi. Jadi jika terjadi kesalahan atau kerusakan pada aplikasi PT X yang merugikan konsumen, maka konsumen diharuskan menghubungi PT X untuk meminta pertanggung jawaban. Hubungan antara ketiga pihak tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Perlu ditekankan kembali bahwa fokus penelitian dalam penulisan ini terletak pada analisis yuridik perjanjian baku elektronik yang dibuat oleh PT X di dalam aplikasi PT X yang ditujukan kepada konsumen. Terlepas dari perjanjian baku antara PT X dengan *Google Playstore*, maupun perjanjian baku antara *Google Playstore* dengan konsumen. Penjelasan diatas hanya untuk menggambarkan bahwa dalam memperoleh aplikasi PT X melibatkan tiga pihak yaitu PT X, *Google Playstore*, dan konsumen.

Setelah konsumen mengunduh aplikasi PT X dari *Google Playstore*, aplikasi PT X meminta data diri dari konsumen agar konsumen dapat menggunakan aplikasi tersebut. Dimasukannya data diri konsumen sebagai syarat penggunaan aplikasi, telah menyatakan bahwa konsumen setuju dengan syarat dan ketentuan dari aplikasi PT X, sedangkan jika tidak setuju konsumen tidak diharuskan untuk memasukan data diri (*take it or leave it*). Akan tetapi hal tersebut membuat konsumen tidak dapat menggunakan aplikasi sesuai dengan kebutuhannya sehingga tidak sedikit konsumen yang terpaksa untuk menyetujui syarat dan ketentuan tersebut.

Di dalam syarat dan ketentuan tersebut, terdapat rumusan mengenai pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang berisi sebagai berikut,

“Anda bertanggung jawab sepenuhnya untuk setiap aktivitas yang dilakukan dengan menggunakan *User* Anda, termasuk tetapi tidak terbatas pada setiap risiko dan/atau kerugian yang muncul sebagai

akibat apabila terjadi penyalahgunaan oleh Anda dan/atau pihak ketiga yang didasarkan pada alasan dan/atau sebab apapun sebagai akibat langsung maupun tidak langsung dari penggunaan App, dan dengan ini Anda membebaskan PT X dari segala tuntutan yang mungkin timbul dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun.”

“Anda bertanggung jawab sepenuhnya untuk setiap aktivitas yang dilakukan dengan menggunakan Password Anda, termasuk tetapi tidak terbatas pada setiap risiko dan/atau kerugian yang muncul sebagai akibat apabila terjadi penyalahgunaan oleh Anda dan/atau pihak ketiga yang didasarkan pada alasan dan/atau sebab apapun sebagai akibat langsung maupun tidak langsung dari penggunaan App, dan dengan ini Anda membebaskan PT X dari segala tuntutan yang mungkin timbul dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun.”

“PT X tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul yang diakibatkan karena adanya pelanggaran atau akses tidak sah terhadap App, termasuk namun tidak terbatas pada hal-hal ataupun Layanan yang terdapat dalam App yang dilakukan oleh Anda dan/atau pihak ketiga dengan cara yang bertentangan dengan Ketentuan Penggunaan ini, Syarat dan Ketentuan Layanan terkait maupun ketentuan hukum yang berlaku di wilayah Republik Indonesia.”

“Dalam hal Anda dan/atau pihak ketiga melakukan segala tindakan-tindakan ataupun hal-hal yang dilarang sebagaimana dinyatakan dalam Ketentuan Penggunaan ini, maka segala konsekuensi dan akibat hukum yang timbul sepenuhnya menjadi tanggung jawab Anda dan/atau pihak ketiga.”

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan mengenai klausula baku mengandung klausula eksonerasi tersebut yang terdapat di dalam aplikasi PT X dan mengadakan penelitian berupa analisis khususnya ditinjau dari sudut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berjudul: **“ANALISIS YURIDIK PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU ELEKTRONIK APLIKASI PT X BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, maka agar masalah dapat dipecahkan secara tuntas, penulis berpikir bahwa perlu adanya pembatasan masalah agar pembahasan tidak meluas. Oleh karena itu, yang menjadi permasalahan dalam penulisan ini adalah:

- Apakah klausula baku di dalam perjanjian baku elektronik yang dibuat oleh PT X bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
- Bagaimanakah perlindungan konsumen atas klausula eksonerasi di dalam perjanjian baku elektronik aplikasi PT X berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan haruslah memiliki maksud dan tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maksud dan tujuan penelitian, yaitu:

- Untuk mengetahui apakah perjanjian baku elektronik yang dibuat oleh PT X bertentangan dengan hukum yang berlaku berkenaan dengan klausula baku yaitu Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Untuk mengetahui sejauh mana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen dari klausula baku yang mengandung eksonerasi yang terdapat di dalam perjanjian baku elektronik aplikasi PT X yang berpotensi merugikan konsumen.

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat akademis dan praktis. Kedua manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

- Manfaat akademis, yakni sebagai penunjang untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan hukum di Indonesia sehingga dapat dijadikan suatu referensi bagi penelitian-penelitian di kemudian hari.
- Manfaat praktis, yakni dengan adanya skripsi ini diharapkan menjadi masukan bagi pemerintah, praktisi, penegak hukum, akademisi hukum, serta masyarakat pada umumnya dalam menegakan hukum perjanjian nasional yang bersumber pada asas-asas hukum dan peraturan perundang-undangan khususnya berkaitan dengan perlindungan konsumen.

5. Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengkaji isi peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum lainnya. Penelitian hukum normatif menurut Soerjono Soekanto mencakup lima hal, yaitu:¹⁸

- Penelitian terhadap asas-asas hukum.
- Penelitian terhadap sistematika hukum.
- Penelitian terhadap taraf sinkronisasi hukum, baik secara vertikal maupun horisontal.
- Penelitian terhadap perbandingan hukum.
- Penelitian terhadap sejarah hukum.

Pengertian data secara umum, yaitu semua informasi mengenai variabel atau obyek yang diteliti. Lazimnya dalam penelitian dibedakan antara data

¹⁸ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum., UI., 1984, hlm. 15.

yang diperoleh langsung dari masyarakat dan dari buku pustaka. Data yang diperoleh langsung dari masyarakat disebut data primer atau *primary data* dan data yang diperoleh dari buku pustaka disebut data sekunder atau *secondary data*.¹⁹

Penulis memilih metode penelitian yuridis normatif dikarenakan dalam menjawab permasalahan mengenai perlindungan konsumen berdasarkan UUPK terhadap klausula eksonerasi di dalam perjanjian baku elektronik aplikasi PT X memerlukan pengkajian kepada peraturan-peraturan hukum yang terdapat di atasnya seperti asas-asas hukum mengenai perjanjian, peraturan yang terdapat di hirarki perundang-undangan mengenai klausula eksonerasi, dan doktrin atau pendapat-pendapat para ahli yang terpercaya sehingga penulis dapat menentukan apakah klausula baku di dalam perjanjian baku elektronik aplikasi PT X tersebut merupakan klausula eksonerasi yang bertentangan dengan hukum yang berlaku dan bagaimana perlindungannya bagi konsumen.

Berdasarkan hal tersebut jenis data yang akan digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan, dokumen, dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Data-data tersebut sementara terdiri dari:

- Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang mengikat
- Bahan Hukum Sekunder yaitu data yang berasal dari bahan pustaka yang berhubungan dengan obyek penelitian antara lain berupa buku-buku, dokumen dan publikasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti
- Bahan Hukum Tersier, adapun data tersier berguna untuk menjelaskan dan mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yaitu seperti Kamus Hukum dan Kamus Bahasa Indonesia.

¹⁹ Id, hlm. 11.

6. Sistematika Penulisan

Sesuai dengan aturan baku dalam penulisan karya ilmiah dan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh, maka penulis menyiapkan suatu sistematika dalam penulisan hukum ini. Adapun sistematika penulisan hukum adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Di dalam Bab I dijelaskan mengenai latar belakang mengapa penulis berkeinginan untuk mengkaji permasalahan mengenai klausula eksonerasi di dalam perjanjian baku elektronik aplikasi PT X. Hal-hal apa saja yang menjadi alasan penulis tertarik pada permasalahan tersebut dan dijelaskan apa inti permasalahan yang akan dibahas oleh penulis di dalam karya tulis ilmiah.

BAB II : TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERJANJIAN BAKU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Di dalam Bab II akan dijelaskan mengenai teori-teori Perlindungan konsumen dan perjanjian baku berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK. Selain itu akan dijelaskan teori-teori mengenai klausula eksonerasi berdasarkan UUPK dan doktrin para ahli.

BAB III : PERJANJIAN BAKU ELEKTRONIK APLIKASI PT X

Di dalam Bab III hal pokok yang akan dijelaskan adalah mengenai perjanjian baku elektronik aplikasi PT X secara menyeluruh. Selain itu juga akan dibahas secara umum mengenai aplikasi elektronik.

**BAB IV : ANALISIS YURIDIK PERLINDUNGAN KONSUMEN
DALAM PERJANJIAN BAKU ELEKTRONIK APLIKASI PT X
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

Di dalam Bab IV akan dianalisis apakah perjanjian baku elektronik aplikasi PT X sesuai dengan UUPK atau tidak. Serta akan dibahas juga bagaimana perlindungan konsumen jika perjanjian tersebut tidak sesuai dengan UUPK

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Di dalam Bab 5 berisi mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian mengenai identifikasi masalah tersebut.