



## Problematika Pencantuman Klausula Eksonerasi Ulasan Positif Untuk Klaim Garansi di Shopee

Exi Gayaputri<sup>1</sup>, Suraji<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Sebelas Maret, Indonesia

Jl. Ir. Sutami No.36, Jebres, Kec. Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57126

Email : [exigayaputri@student.uns.ac.id](mailto:exigayaputri@student.uns.ac.id)<sup>1</sup> [suraji.esha@staff.uns.ac.id](mailto:suraji.esha@staff.uns.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstract.** *This research addresses the problematic inclusion of exoneration clauses stipulating positive reviews for warranty claims on Shopee. While the prohibition of exoneration clauses is not explicitly articulated within statutory regulations, it may be inferred from Article 18 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection about prohibited standard clauses. Nevertheless, the practice of utilizing exoneration clauses, particularly those mandating positive reviews for warranty claims, persists, notably within the marketplace domain. This study adopts an empirical legal methodology, employing both primary and secondary data sources, which comprise primary and secondary legal materials. Data collection was executed through interviews utilizing a purposive sampling technique, and the data was subsequently subjected to qualitative analysis employing an interactive model. The research findings reveal the problematic nature of including exoneration clauses stipulating positive reviews for warranty claims on Shopee, specifically: the inadequate protection afforded to business actors, Shopee's suboptimal efforts in merchant curation, the non-fulfillment of contractual validity requirements, the ineffectiveness of Shopee's Warranty regulations, and the diminution of credibility within the review section.*

**Keywords:** *Consumer Protection, Exoneration Clause, Shopee, Warranty.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk memberikan jawaban atas problematika pencantuman klausula eksonerasi berupa ulasan positif untuk klaim garansi di Shopee. Larangan penggunaan klausula eksonerasi memang tidak secara eksplisit tertulis di dalam perundang-undangan, namun dapat ditafsirkan berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait klausula baku yang dilarang, namun kenyataannya masih banyak penggunaan klausula eksonerasi, salah satunya klausula eksonerasi yang memberikan syarat ulasan positif untuk klaim garansi, terutama di dunia *marketplace*. Jenis dan sumber data penelitian meliputi data primer dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* kemudian data dianalisis menggunakan metode kualitatif dengan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan diketemukannya problematika pencantuman klausula eksonerasi ulasan positif untuk klaim garansi di Shopee, yakni kurangnya perlindungan bagi pelaku usaha, Shopee kurang optimal melakukan kurasi toko, tidak terpenuhinya syarat sah perjanjian, regulasi Garansi Shopee belum efektif, dan berkurangnya kredibilitas kolom ulasan.

**Kata kunci:** Garansi, Klausula Eksonerasi, Perlindungan Konsumen, Shopee.

### 1. LATAR BELAKANG

Kemunculan *E-commerce* di Indonesia diinisiasi dengan hadirnya *IndoNet*, yaitu *internet service provider* pertama di Indonesia yang menyediakan sarana promosi dan komunikasi berbasis Internet. Angka penggunaan *e-commerce* di Indonesia semakin meningkat hingga per akhir Tahun 2024 angka transaksi *e-commerce* di Indonesia mencapai 945 triliun rupiah. Bentuk *e-commerce* model B2C yang banyak digemari oleh masyarakat Indonesia adalah *marketplace*, yaitu situs atau aplikasi yang berperan sebagai pihak ketiga atau perantara jual beli elektronik. Shopee merupakan salah satu *marketplace* yang mulai masuk ke Indonesia pada Tahun 2015 dan kini berhasil menduduki peringkat

3 (tiga) besar *marketplace* yang paling banyak digunakan di Indonesia. Isu-isu hukum tersebut timbul karena tidak adanya pertemuan langsung antara pelaku usaha dan konsumen sehingga dimungkinkan adanya pelanggaran hak dan kewajiban yang dilakukan oleh masing-masing pihak. Salah satu pelanggaran tersebut tercermin melalui pencantuman klausula eksonerasi ulasan positif untuk klaim garansi. Klausula eksonerasi sendiri merupakan salah satu jenis klausula baku yang sebenarnya tidak secara eksplisit diatur dalam perundang-undangan Indonesia. Pada dasarnya, pengertian klausula eksonerasi adalah klausula baku yang di dalamnya terdapat unsur-unsur tertentu yang dapat mengurangi atau bahkan meniadakan tanggung jawab salah satu pihak. Merujuk pada pengertian tersebut, pengaturan terkait klausula eksonerasi dapat ditafsirkan berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjabarkan klausula baku yang tidak boleh dicantumkan oleh pelaku usaha dengan tujuan menyamakan posisi tawar konsumen dan pelaku usaha sehingga tidak terjadi tindakan sewenang-wenang.

Garansi, ganti rugi, kompensasi, atau penggantian barang/jasa merupakan hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berangkat dari hal tersebut, penggunaan klausula eksonerasi ulasan positif untuk klaim garansi tentu saja berpotensi menyebabkan kerugian bagi konsumen dan calon konsumen sebab kolom ulasan yang disediakan oleh Shopee berfungsi menampung komentar-komentar konsumen sebelumnya untuk menjadi bahan pertimbangan bagi calon konsumen.

Contoh penggunaan klausula eksonerasi berupa kewajiban ulasan positif sebagai syarat garansi di aplikasi Shopee adalah kasus yang menimpa pemilik akun Tiktok @keiipdkk (wawancara pada 27 November 2024 Pukul 14.10). Pada tanggal 11 Juli 2024 pemilik akun @keiipdkk mengunggah video yang berisikan tangkapan layar percakapan dengan salah satu *merchant* atau pelaku usaha dengan nama toko Rumah.aku. Awalnya, pemilik akun @keiipdkk melakukan transaksi pembelian beberapa perabot di toko Rumah.aku seharga satu juta rupiah, namun pada saat barang sampai ternyata barang yang diterima hanya 1 (satu) buah kursi dengan kondisi kotor. Menindaklanjuti hal tersebut, pemilik akun @keiipdkk menghubungi pihak Rumah.aku untuk meminta barang yang belum dikirimkan atau meminta pengembalian dana, namun sebagai syarat klaim garansi pihak Rumah.aku meminta ulasan bintang 5 (lima) terlebih dahulu. Setelah ditelusuri terdapat beberapa klausula yang dicantumkan oleh Rumah.aku yang 2 (dua) di antaranya tertulis bahwa komplain dan pengembalian setelah memberikan *review*/bintang/penilaian

tidak dapat diproses serta menghimbau agar konsumen tidak dengan mudah memberikan ulasan negatif apabila tidak puas dengan barang yang diterima dengan alasan ulasan negatif tersebut akan berdampak bagi toko. Kasus yang serupa menimpa konsumen bernama Dheana yang membeli beberapa meja belajar lipat di Shopee dua tahun yang lalu (wawancara pada 15 November 2024 pukul 11.11). Saat itu beberapa barang yang sampai rusak sehingga membuat dirinya mengajukan garansi kepada pelaku usaha. Respon pelaku usaha adalah memberikan syarat untuk memberikan bintang 5 (lima) terlebih dahulu sebelum mendapatkan garansi. Beberapa waktu setelah memberikan bintang 5 (lima) Dheana memang mendapatkan barang ganti dari pelaku usaha namun lagi-lagi barang yang diterima cacat dan membuat Dheana kembali mengajukan garansi. Sayangnya pada pengajuan kedua Dheana sama sekali tidak mendapatkan respon dari pelaku usaha. Kedua kasus tersebut berakhir tanpa adanya penyelesaian atas kerugian yang menimpa konsumen.

Permasalahan di atas menandakan perlunya pengkajian lebih dalam terkait problematika pencantuman klausula eksonerasi ulasan positif untuk klaim garansi dengan melakukan analisis realita pencantuman klausula eksonerasi tersebut serta analisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas hukum pencantuman klausula eksonerasi tersebut. Berdasarkan hal tersebut, Penulis melakukan penelitian yang bertajuk **”PROBLEMATIKA PENCANTUMAN KLAUSULA EKSOENRASI ULASAN POSITIF UNTUK KLAIM GARANSI DI SHOPEE”**.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Adanya hukum dalam masyarakat berfungsi untuk menciptakan kontrol sosial sehingga terbentuk kondisi yang teratur dan kondusif. Menurut Soerjono Soekanto, hukum, dalam hal ini adalah hukum positif, dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai sasaran dalam membimbing maupun merubah perilaku manusia menjadi perilaku hukum. Efektivitas hukum harus diwujudkan guna mencapai tujuan hukum itu sendiri. Terdapat 5 (lima) faktor yang menjadi pedoman untuk melakukan penilaian terhadap efektivitas hukum, yakni (1) faktor hukum itu sendiri; (2) faktor penegak hukum; (3) faktor sarana yang mendukung penegakan hukum; (4) faktor masyarakat; (5) faktor kebudayaan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris yang mengkaji cara kerja hukum di dalam masyarakat. Sifat penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan penelitian sosiologis yang menganalisis reaksi dan interaksi dalam masyarakat ketika sebuah norma atau kaidah diberlakukan. Jenis data dan sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder, data sekunder dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan sekunder. Data penelitian didapatkan dengan teknik wawancara untuk data primer dan studi kepustakaan untuk data sekunder. Penulis melakukan wawancara kepada pelaku usaha, konsumen, dan calon konsumen Shopee. Data-data tersebut kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan model interaktif.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Problematika Pencantuman Klausula Eksonerasi Ulasan Positif Untuk Klaim Garansi di Shopee**

##### **1. Kurangnya perlindungan bagi pelaku usaha**

Tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen seringkali berada di posisi yang lebih lemah daripada pelaku usaha, maka dari itu pemerintah berupaya memberikan perlindungan bagi konsumen melalui penerbitan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemberlakuan undang-undang tersebut kemudian menciptakan ketimpangan sebab di sisi lain tidak ada peraturan perundang-undangan yang mengatur terkait perlindungan pelaku usaha. Selama ini perlindungan bagi pelaku usaha didasarkan pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjabarkan 5 (lima) poin hak pelaku usaha, jadi sudah sepatutnya diterbitkan peraturan yang mampu mengakomodir hal tersebut. Penggunaan klausula eksonerasi ulasan positif untuk klaim garansi dinilai oleh pelaku usaha sebagai bentuk perlindungan diri mereka atas tindakan konsumen yang seringkali semena-mena memberikan penilaian atau bintang buruk. Penilaian negatif yang diberikan konsumen sangat berpengaruh bagi penilaian performa toko, maka dari itu umumnya klausula eksonerasi tersebut diikuti oleh pernyataan itikad baik bahwa pelaku usaha bersedia memberikan ganti rugi asalkan konsumen melakukan konfirmasi terlebih dahulu dengan harapan tercipta *win-win solution* bagi kedua pihak. Kondisi semacam ini perlu diperhatikan sebab wanprestasi tidak selamanya

hanya dilakukan oleh pelaku usaha, konsumen juga seringkali melakukan hal-hal yang dapat merugikan pelaku usaha.

## **2. Shopee kurang optimal melakukan kurasi toko**

Shopee sebagai penyelenggara *marketplace* memiliki ketentuan untuk melakukan seleksi kepada calon pelaku usaha dengan cara melakukan verifikasi KTP yang bertujuan meningkatkan keamanan akun dan menghindari pelaku usaha fiktif. Hal tersebut menunjukkan seleksi terhadap pelaku usaha hanya dilakukan di awal, Shopee tidak melakukan kurasi lebih lanjut terutama pada pelaku usaha yang di dalam keberjalanan usahanya melakukan banyak pelanggaran. Fakta bahwa pelaku usaha yang menyalahgunakan dan merugikan konsumen dengan pencantuman klausula eksonerasi ulasan positif untuk klaim garansi masih aktif berjualan merupakan bukti kurang optimalnya Shopee melakukan kurasi dan pengawasan terhadap pelaku usaha.

## **3. Tidak terpenuhinya syarat sah perjanjian**

Sebagaimana jual beli konvensional, jual beli yang terjadi di Shopee mayoritas berbentuk perjanjian tidak tertulis sehingga hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen terbentuk ketika konsumen menerima penawaran pelaku dengan melakukan pembayaran sesuai harga yang telah disepakati. Setiap perjanjian harus memenuhi syarat sah perjanjian yang tertuang dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Penggunaan klausula eksonerasi ulasan positif untuk klaim garansi memenuhi 3 (tiga) syarat sah perjanjian, yakni (1) adanya kata sepakat; (2) masing-masing pihak cakap; (3) suatu hal tertentu, namun tidak memenuhi syarat keempat, yaitu kausa halal. Kausa halal dalam ilmu hukum bukan diartikan sebagai dorongan jiwa untuk melakukan suatu perbuatan, melainkan pepadanan kata *oorzaak* dalam bahasa Belanda yang berarti maksud masing-masing pihak atas pengadaan perjanjian tersebut. Pasal 1337 KUH Perdata menjabarkan hal-hal yang termasuk ke dalam kausa tidak halal, yaitu dilarang oleh undang-undang, atau bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum. Pencantuman klausula eksonerasi ulasan positif untuk klaim garansi bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen sebab termasuk ke dalam klausula baku yang dilarang. Kesimpulannya, penggunaan klausula eksonerasi tersebut tidak memenuhi syarat keempat sehingga perjanjian jual belinya dapat dikatakan batal demi hukum.

## **4. Regulasi Garansi Shopee belum efektif**

Shopee sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) harus membuat regulasi yang merupakan perwujudan implementasi peraturan perundang-undangan di Indonesia, artinya regulasi Shopee tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk kepatuhan Shopee mengeluarkan regulasi Garansi Shopee yang memungkinkan Shopee membantu penyelesaian sengketa produk dalam periode tertentu. Periode Garansi Shopee mengalami pembaruan sehingga memungkinkan konsumen untuk mengajukan pengembalian barang atau dana setelah pesanan selesai per 14 Oktober 2024 selama masih dalam periode pengembalian, yaitu 7 (tujuh) hari. Berdasarkan hasil wawancara, pelaku usaha mencantumkan klausula eksonerasi ulasan positif untuk klaim garansi guna mencegah konsumen memberikan penilaian buruk ketika menerima pesanan yang tidak sesuai, sebab pada saat konsumen memberikan penilaian otomatis status pemesanan berubah menjadi selesai dan tidak memungkinkan untuk mengajukan upaya pengembalian barang atau dana melalui sistem Shopee sehingga merugikan kedua pihak. Permasalahan yang timbul di sini adalah pelaku usaha belum mengetahui adanya perubahan regulasi tersebut sehingga merasa bahwa pencantuman klausula eksonerasi berupa kewajiban ulasan positif masih perlu dilakukan.

##### **5. Berkurangnya kredibilitas kolom ulasan**

Demi menarik minat pembeli, tidak jarang pelaku usaha menampilkan foto produk yang tidak sesuai dengan kenyataan. Permasalahan tersebut menjadikan kolom ulasan sebagai hal yang krusial dalam dunia *marketplace* untuk membantu konsumen menilai kualitas produk melalui komentar dari konsumen sebelumnya. Kredibilitas kolom ulasan seharusnya dijunjung tinggi dan tidak boleh diintervensi oleh pihak manapun. Penggunaan klausula eksonerasi ulasan positif untuk klaim garansi dapat disebut dengan intervensi dari pelaku usaha atas kolom komentar sebab pelaku usaha mewajibkan konsumen untuk memberikan komentar positif jika akan melakukan klaim garansi. Ini berarti ada kemungkinan banyak dari ulasan-ulasan tersebut bukan diberikan karena barang atau pelayanan yang diterima konsumen baik melainkan semacam keharusan agar mereka mendapatkan garansi.

## **Faktor-Faktor Penyebab Munculnya Problematika Ulasan Positif Untuk Klaim Garansi**

### **1. Faktor undang-undang**

Undang-undang dapat dikatakan berfungsi dengan baik bila memenuhi unsur yuridis, unsur sosiologis, dan unsur filosofis. Unsur filosofis menggambarkan peraturan yang mempertimbangkan cita-cita hukum bangsa Indonesia. Unsur sosiologis menggambarkan peraturan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek. Unsur yuridis menggambarkan peraturan yang mampu mengatasi permasalahan hukum dengan mempertimbangkan aturan yang telah ada, yang akan diubah, atau yang akan dicabut untuk menjamin rasa keadilan dan kepastian hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diterbitkan sebelumnya maraknya perdagangan melalui sistem elektronik di Indonesia. Pemerintah kurang responsif melakukan perubahan terhadap undang-undang ini terutama dalam hal penggunaan klausula baku berupa eksonerasi dikarenakan belum adanya peraturan yang secara teknis mengatur pelaksanaan pengawasan penggunaan klausula baku tersebut. Selain perlunya peraturan pelaksana terkait penggunaan klausula eksonerasi, peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen maupun yang mengatur tentang perdagangan melalui sistem elektronik terlalu berfokus pada perlindungan terhadap kepastian hukum bagi konsumen, sementara dalam jual beli pihak yang terlibat tidak hanya konsumen, namun juga terdapat peran pelaku usaha di dalamnya

### **2. Faktor penegak hukum**

Penegak hukum dipandang sebagai panutan masyarakat, sudah seharusnya para penegak hukum mampu menjalin komunikasi dengan masyarakat agar mereka mendapatkan pengertian dan menjalankan peranan yang mampu diterima oleh masyarakat. Komunikasi dan teladan yang baik akan membangun citra penegak hukum yang baik juga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kapasitas penegak hukum. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada 2 (dua) narasumber konsumen yang pernah dirugikan oleh penggunaan klausula eksonerasi ulasan positif untuk klaim garansi, keduanya tidak memproses lebih lanjut dengan alasan ragu penegak hukum akan memproses kasus yang menimpa mereka dikarenakan nominal kerugiannya terbilang masih kecil. Sikap skeptis kedua narasumber ini berakar dari kondisi

penegakan hukum di Indonesia yang cenderung kurang memperhatikan kasus-kasus yang relatif ringan. Hal-hal semacam ini membuktikan bahwa penegak hukum belum sepenuhnya berhasil menjalin komunikasi serta memberikan teladan baik kepada masyarakat sehingga berakibat pada turunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap integritas penegak hukum. Penegak hukum berperan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kaidah-kaidah hukum, jika penegak hukum menunjukkan kelemahan dalam melakukan peranannya, masyarakat juga cenderung menganggap kaidah-kaidah hukum tidak berguna sebab mereka merasa hukum tidak mampu mengatur atau pun melindungi mereka.

### **3. Faktor sarana**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu sarana yang diperlukan untuk mendukung penegakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen serta untuk memberikan penyelesaian non litigasi bagi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pemerintah harus membentuk BPSK di daerah tingkat II (kabupaten/kota) untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Per Agustus 2024 terdapat 188 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tersebar di 33 Provinsi di Indonesia. Jumlah ketersediaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini masih jauh di bawah jumlah kabupaten/kota yang ada di Indonesia saat ini, yaitu 514 kabupaten/kota.

### **4. Faktor masyarakat**

Sebagian besar masyarakat Indonesia masih beranggapan bahwa hukum diartikan sebagai petugas penegak hukum secara pribadi, hanya golongan-golongan tertentu yang memaknai hukum sebagai tata hukum atau hukum positif tertulis. Kondisi semacam itu salah satu penyebab rendahnya tingkat pemahaman masyarakat Indonesia mengenai hak dan kewajiban mereka menurut hukum. Terkadang yang terjadi, bahwa ketaatan terhadap norma-norma sangat rendah, oleh karena warga masyarakat tidak mengetahui dan tidak memahami norma-norma tersebut, sehingga mereka pun sama sekali tidak tahu akan manfaatnya mematuhi kaidah (Soekanto, 2014:45). Penggunaan klausula eksonerasi ulasan positif untuk klaim garansi yang masih banyak ditemui di Shopee disebabkan

oleh faktor masyarakat yang kurang memahami atau menyadari adanya hak-hak mereka yang dilanggar.

## 5. Faktor kebudayaan

Indonesia memiliki berbagai macam kebudayaan, mulai dari kebudayaan yang umum hingga kebudayaan yang khusus. Perlu digaris bawahi bahwa kebudayaan berpengaruh besar terhadap kepribadian seseorang. Nilai-nilai inti kebudayaan Indonesia cenderung lebih mementingkan nilai ketertiban dan nilai materialisme daripada nilai ketentraman dan nilai spiritualisme. Kecenderungan di atas didukung juga oleh prinsip *nrimo ing pandum* yang diimplementasikan masyarakat Indonesia terutama masyarakat Jawa. Prinsip tersebut mempengaruhi pola pikir masyarakat untuk menerima segala permasalahan dengan lapang dada, menganggap masalah sebagai ujian hidup, sehingga cenderung menghindari berlarut-larut dalam suatu masalah. Sama halnya ketika konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan klausula eksonerasi ulasan positif untuk klaim garansi, konsumen lebih sering mengikhlaskan hal tersebut dan tidak mencari penyelesaian lebih lanjut karena mereka berpikir akan lebih rumit dan repot apabila masalah tersebut diperpanjang.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Problematika penggunaan klausula eksonerasi ulasan positif untuk klaim garansi, yakni kurangnya perlindungan pelaku usaha, Shopee kurang optimal melakukan kurasi toko, tidak terpenuhinya syarat sah perjanjian, regulasi Garansi Shopee belum efektif, dan berkurangnya kredibilitas kolom ulasan. Timbulnya problematika tersebut disebabkan oleh belum adanya peraturan pelaksana tentang penggunaan klausula baku yang disertai kurangnya integritas penegak hukum dan terbatasnya jumlah BPSK. Selain itu, kurangnya tingkat kesadaran konsumen terhadap pelanggaran hak-hak mereka dengan penggunaan klausula eksonerasi ini dan prinsip *nrimo ing pandum* juga berpengaruh terhadap munculnya problematika di atas.

Sebagai upaya untuk mengatasi problematika tersebut, pemerintah melalui *marketplace* harus memperketat pengawasan dan pemberantasan penggunaan klausula eksonerasi yang merugikan konsumen serta meningkatkan edukasi kepada konsumen terkait penggunaan klausula-klausula baku yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## DAFTAR REFERENSI

- Anugrah, I., & Setiawan, I. (2022). Perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli barang secara online. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 2613-2623. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.3066>
- BPKN. (2024). *Focus group discussion (FGD) I "Hak keuangan anggota dan sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)*. Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Diakses dari <https://bpkn.go.id>
- Budiono, H. (2010). *Ajaran umum hukum perjanjian & penerapannya di bidang notariatan*. Citra Aditya Bakti.
- Hernoko, A. Y. (2019). *Hukum perjanjian*. Prenada Media Group.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif*. UI Press.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Naufal, Y., & Hidayatullah, M. S. (2024). Akibat hukum pelaku usaha pada pencantuman klausula eksonerasi dalam transaksi e-commerce terhadap perlindungan konsumen. *Jurnal Darma Agung*, 32(3), 292-297. <http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v32i3.4365>
- Novita, Y. D., & Santoso, B. (2021). Urgensi pembaharuan regulasi perlindungan konsumen di era bisnis digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(1), 46-58. <https://doi.org/10.14710/jphi.v3i1.46-58>
- Orlando, G. (2022). Efektivitas hukum dan fungsi hukum di Indonesia. *Tarbiyah bil Qalam*, 6(1), 49-58. <https://doi.org/10.58822/tbq.v6i1.77>
- Putra, A. H., & Sa'adah, N. (2024). Analisa penggunaan klausula baku dalam jual beli. *Notarius*, 17(1), 142-154. <https://doi.org/10.14710/nts.v17i1.44570>
- Rahardjo, S. (2014). *Ilmu hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, S. (1976). *Beberapa permasalahan hukum dalam kerangka pembangunan di Indonesia*. Universitas Indonesia.
- Soekanto, S. (1983). *Penegakan hukum*. Bina Cipta.
- Soekanto, S. (2015). *Pengantar penelitian hukum*. UI Press.
- Suryani, M., Adawiyah, N. N., & Syahputri, E. B. (2022). Pengaruh harga dan online customer review terhadap keputusan pembelian di e-commerce Sociolla pada masa pandemi Covid-19. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)*, 1(1), 49-74. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i1.416>
- Suwandono, A., Suparto, S., Yuanitasari, D., & Kusmayanti, H. (2024). Review negatif garansi hangus dalam e-commerce perspektif hukum perlindungan konsumen. *Al'Adl: Jurnal Hukum*, 16(1), 81-102. <http://dx.doi.org/10.31602/al-adl.v16i1.12837>

Yuwafi, R. (2021). Klausula eksonerasi dari perspektif asas kebebasan berkontrak dan asas keadilan studi kasus putusan nomor: 8/K/Pdt/2013. *Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Islam*. Retrieved from [http://digilib.iblam.ac.id/id/eprint/357/1/Tesis%20Rani%20Yuwafi\\_Bab%201-5.pdf](http://digilib.iblam.ac.id/id/eprint/357/1/Tesis%20Rani%20Yuwafi_Bab%201-5.pdf)