



**KLAUSUL BAKU LAZADA YANG MERUGIKAN
KONSUMEN MENURUT PASAL 18 AYAT 2 UNDANG –
UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (ANALISIS
PUTUSAN NOMOR 588/PDT.G/2020/PN.JKT.BRT**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum

MUTEGUH

2110622038

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM
2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS HUKUM

Jalan RS. Fatmawati No. 1 Pondok Labu Jakarta Selatan 12450 Telp. 021-7656971, Fax. 021-7656904
Website: <http://www.upnvj.ac.id>, Email: upnvj@upnvj.ac.id

PENGESAHAN

Tesis di ajukan oleh :

Nama : Muteguh

NRP : 2110622038

Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Judul Tesis : Klausul Baku Lazada Yang merugikan Konsumen menurut pasal 18 ayat 2 UU Perlindungan Konsumen (Analisis putusan No: 588/Pdt.G/2020/Pn.Jkt.Brt)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan di terima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Negeri Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Ketua Penguji

Prof. Dr. Arrisman, S.H., M.H.
NIDN 0316126004

Penguji I

Dr. Imam Haryanto, S.H., M.H.
NIDN. 0306126204

Penguji II

Dr. Suherman, S.H., LL.M.
NIDN 0302067004



Dekan,

Dr. Suherman, S.H., LL.M.
NIDN 0302067004

Kepala Program Studi,

Dr. Handar S.B., S.H., M.H., M.Tr.Adm.Kes.
NIP 199304282022031009

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 20, Juli, 2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muteguh

NIM : 2110622038

Tanggal : 20 Juli 2023

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataannya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20, Juli, 2023

Yang Menyatakan,



Muteguh

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muteguh
NIM : 2110622038
Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “*Klausul Baku Lazada Yang merugikan Konsumen menurut pasal 18 ayat 2 UU Perlindungan Konsumen (Analisis putusan No: 588/Pdt.G/2020/Pn.Jkt.Brt)*” Beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20, Juli, 2023

Yang Menyatakan



Muteguh

ABSTRAK

Perlindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri. Kemajuan teknologi dan industri tersebut ternyata telah memperkuat perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern saat ini. Masyarakat tradisional dalam memproduksi barang-barang kebutuhan konsumen secara sederhana, dan hubungan antara konsumen dan masyarakat tradisional relatif masih sederhana, di mana konsumen dan produsen dapat bertatap muka secara langsung. Adapun masyarakat modern memproduksi barang-barang kebutuhan konsumen secara massal, sehingga menciptakan konsumen secara massal pula (*mass consumer consumption*). Akhirnya hubungan antara konsumen dan produsen menjadi rumit, di mana konsumen tidak mengenal siapa produsennya, demikian pula sebaliknya, bahkan produsen tersebut berada di negara lain dan kadang hal tersebut membuat diperlukannya adanya perjanjian baku. Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang – Undang No 8 Tahun 1999, dalam pasalnya terdapat aturan klausul baku yang mana klausul tersebut diperbolehkan sepanjang tidak bertentangan dengan undang – undang dan merugikan konsumen. Klausula baku/Perjanjian baku itu sendiri merupakan bagian dari suatu perjanjian sehingga menyebabkan pengaturan akan hal tersebut harus berdasarkan aturan-aturan yang terdapat pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) pada BAB III Tentang Perikatan secara umum. Selain itu dikarenakan Klausula Baku pada kenyataannya banyak yang merugikan pihak konsumen dan juga Klausula Baku memperlihatkan bahwa terjadi ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan produsen dengan kesan produsen memaksakan klausula tersebut kepada konsumen maka pengaturannya juga terdapat dalam Undang-Undang No.9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam hal klausul baku Lazada yang merugikan konsumen yang mana dalam klausul tersebut kebijakan privasi sangat tidak transparansi serta penyelesaian sengketanya juga tidak dijelaskan secara jelas sehingga dalam gugatan nomor 588/Pdt.g/2020/Pn.Jkt.Brt konsumen merasa dirugikan dikarenakan gugatannya ditolak dan tidak sesuai dengan kebijakan privasi oleh Lazada Indonesia yang telah diatur dalam klausul baku tersebut. Berdasarkan hasil penelitian penulis terdapat hal hal yang merugikan konsumen diantaranya klausul baku Lazada terlalu bersembunyi sehingga letaknya tidak mudah dipahami atau di baca oleh konsumen yang akan melakukan registrasi, klausul baku Lazada merugikan konsumen karena dengan sengketa nominal kecil mengharuskan konsumen untuk melakukan penyelesaian di Arbitrase yang mana dengan nominal kecil tidak mungkin sekali, dengan demikian jelas sekali bahwa klausul baku Lazada sangat merugikan untuk konsumen.

Kata Kunci : Klausul Baku, Lazada, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

Consumer protection is a consequence and part of technological and industrial advances. These technological and industrial advances have in fact strengthened the differences between the lifestyle of traditional society and today's modern society. Traditional society produces consumer goods in a simple manner, and the relationship between consumers and traditional communities is still relatively simple, where consumers and producers can meet face to face. Meanwhile, modern society produces consumer goods in bulk, thereby creating mass consumers (mass consumer consumption). Finally, the relationship between consumers and producers becomes complicated, where consumers do not know who the producers are, and vice versa, even these producers are in other countries and sometimes this makes it necessary to have a standard agreement. Consumer protection in Indonesia is regulated in Law No. 8 of 1999, in the article there are standard clause rules where these clauses are permissible as long as they do not conflict with the law and harm consumers. The standard clause/standard agreement itself is part of an agreement so that the arrangement for this matter must be based on the rules contained in the Civil Code (KUHPerdata) in CHAPTER III Concerning Contracts in general. In addition, because the Standard Clause is in fact a lot detrimental to the consumer and also the Standard Clause shows that there is an imbalance in the position between consumers and producers with the impression that producers are forcing these clauses on consumers, the regulation is also contained in Law No. 9 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). In the event that Lazada's standard clause is detrimental to consumers, in which clause the privacy policy is not very transparent and the dispute resolution is also not explained clearly, so that in lawsuit number 588/Pdt.g/2020/Pn.Jkt.Brt, consumers feel disadvantaged because their lawsuit is rejected and not in accordance with the privacy policy by Lazada Indonesia which has been regulated in the standard clause. Based on the results of the author's research, there are things that are detrimental to consumers, including the Lazada standard clause is too hidden so that its location is not easily understood or read by consumers who will register, Lazada's standard clause is detrimental to consumers because with small nominal disputes it requires consumers to make settlements in arbitration which with a small nominal is impossible, so it is clear that Lazada's standard clause is very detrimental to consumers.

Keywords : Standard Clauses, Lazada, Consumer Protection

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang paling mulia diucapkan selain puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari jalan yang gelap menuju jalan yang penuh diberkahi oleh Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul “Klausul Baku Lazada Yang merugikan Konsumen menurut pasal 18 ayat 2 UU Perlindungan Konsumen (Analisis putusan No: 588/Pdt.G/2020/Pn.Jkt.Brt)”. Adapun maksud dari penulisan tugas akhir ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana klausul baku itu diperbolehkan serta bagaimana penyelesaian terhadap klausul baku yang merugikan Konsumen menurut pasal 18 ayat 2 UU Perlindungan Konsumen sehingga dapat memberikan pandangan bagi konsumen di Indonesia apabila terjadi sengketa klausul baku baik dengan digital ataupun secara konvensional. Selain itu tulisan penulis ini juga untuk memenuhi salah satu syarat yang telah ditentukan untuk mencapai gelar Magister pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Banyak permasalahan dan hambatan yang penulis alami dalam menyelesaikan tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala rendah hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik materiil maupun non materiil sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada ayahanda SUWARDI dan Ibunda tercinta TUJIYAH atas seluruh cinta dan kasih sayangnya, serta doa yang tak henti mengalir dalam sholatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka atas bantuan yang telah diberikan kepada saya, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Suherman, SH, LLM selaku pembimbing dan selaku Dekan UPN Veteran Jakarta yang telah banyak memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat sehingga penulisan ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu
2. Dosen – dosen dan staf pengajar Magister Hukum Universitas Pembangunan Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu dalam pengajarannya.
3. Seluruh keluarga saya yang telah memberikan doa, motivasi dan selalu mendukung bapak, Ibu, Mbak Tolilah, Mbak Towiyah, Adik – adik saya Racmy dan Airriyah yang tanpa henti – hentinya memberikn doa dan dukungannya.

4. Kepada keluarga Mertilang, Bapak Rudy, Ibu Elizabeth, Elgar dan Finnley yang selalu memberikan waktu, ruang serta dukungannya kepada saya.
5. Kepada sahabat-sahabat penulis dan kepada mahasiswa magister hukum, khususnya seluruh keluarga besar jurusan Ilmu Hukum Tahun Angkatan 2021, terima kasih sudah menemani selama lebih kurang + 2 tahun, semoga kita bisa berkumpul kembali.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Inayah-Nya kepada kita semua. Akhir kata penulis berharap kiranya tugas akhir ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum khususnya hukum perdata bisnis.

Jakarta, Agustus, 2023

Penulis,



Muteguh

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i	
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv	
ABSTRAK.....	v	
ABSTRACT.....	vi	
KATA PENGANTAR.....	vii	
DAFTAR ISI.....	ix	
BAB I. PENDAHULUAN		
I.1 Latar Belakang.....	1	
I.2 Perumusan Masalah.....	18	
I.3 Tujuan Penelitian.....	18	
I.4 Manfaat Penelitian.....	18	
I.5 Kerangka teori dan konseptual		
I.5.1 Kerangkateori.....	19	
I.5.2 Kerangka konseptual.....	23	
I.6. Literature Review	27	
I.7 Metode Penelitian.....	30	
1.8 Jadwal Penelitian.....	33	
I.9 Sistematika Penulisan	34	
BAB II. TINJAUAN UMUM TENTANG KLAUSUL BAKU DAN KONSUMEN DI INDONESIA		36
2.1 Koneksi dan teori Klausul Baku	36	
2.2 Standar Konteks Perjanjian Baku.....	50	
2.3 Perjanjian Elektronik dan Konvensional	53	
BAB III. METODOLOGI PENULISAN		
3.1 Metode Penelitian	57	
3.2 Jenis Penelitian.....	58	

3.3 Pendekatan Penelitian	59
3.4 Sifat Penelitian.....	59
3.5 Analisi Penelitian.....	60
3.6 Sumber Bahan Hukum	60
BAB IV. ANALISIS KLAUSUL BAKU LAZADA MENURUT PASAL 18 AYAT 2 UNDANG - UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	62
4.1 Klausul Baku Lazada Dapat merugikan konsumen menurut pasal 18 ayat 2 Undang- Undang Perlindungan Konsumen.....	63
4.2 Hak Konsumen dalam menuntut kerugian dari klausul baku Lazada	70
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77