

**SKRIPSI**

**PERTANGGUNGJAWABAN LOKAPASAR SHOPEE  
TERHADAP KLAUSULA BAKU YANG  
MERUGIKAN KONSUMEN**



Diajukan oleh

**ISMUDATIN NAIDA**

**NIM. 2110211220122**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, TEKNOLOGI  
REPUBLIK INDONESIA**

**Banjarmasin, Maret 2025**

**PERTANGGUNGJAWABAN LOKAPASAR SHOPEE  
TERHADAP KLAUSULA BAKU YANG  
MERUGIKAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum  
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Lambung Mangkurat**



**Diajukan oleh  
Ismudatin Naida  
NIM. 2110211220122**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, TEKNOLOGI  
REPUBLIK INDONESIA**

**Banjarmasin, Maret 2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PERTANGGUNGJAWABAN LOKAPASAR SHOPEE  
TERHADAP KLAUSULA BAKU OLEH PELAKU USAHA**

Diajukan oleh

**ISMUDATIN NAIDA  
NIM. 2110211220122**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji  
pada hari Selasa, 25 Maret 2025 dan dinyatakan memenuhi  
syarat untuk diterima

Pembimbing,



**Lena Hanifah, S.H., LL.M., Ph.D.  
NIP. 19810321 200912 2 003**

Diketahui

Banjarmasin, 29 April 2025  
Koordinator Program Studi,



**Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.  
NIP. 19830903 200912 1 002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERTANGGUNGJAWABAN LOKAPASAR SHOPEE  
TERHADAP KLAUSULA BAKU OLEH PELAKU USAHA**

Diajukan oleh

**ISMUDATIN NAIDA**

**NIM. 2110211220122**

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan  
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 230 | UM8.1.11 | SP / 2025

Tanggal **09 MAY 2025**

Disahkan

Dekan Fakultas Hukum



**Dr. Ahmad Faishal, S.H., M.H.**  
NIP. 19750615 200312 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismudatin Naida  
Nomor Induk Mahasiswa : 2110211220122  
Tempat/Tanggal Lahir : Biih, 24 Desember 2003  
Program Kekhususan : Hukum Perdata  
Bagian Hukum : Hukum Perdata  
Program : Program Sarjana (S1)  
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

### **PERTANGGUNGJAWABAN LOKAPASAR SHOPEE TERHADAP KLAUSULA BAKU YANG MERUGIKAN KONSUMEN**

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Banjarmasin, 5 Maret 2024  
Yang membuat pernyataan,



Ismudatin Naida  
NIM. 2110211220122

## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan  
di depan sidang panitia penguji  
pada hari Selasa tanggal 25 Maret 2025  
dengan susunan Panitia Penguji

---

### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua/Anggota : Tavinayati, S.H., M.H.  
Sekretaris/Anggota : Hj. Diana Rahmawati, S.H., M.H.  
Anggota : Lena Hanifah, S.H., LL.M., Ph.D.

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 515/UN8.1.11/SP/2025

Tanggal : 18 Maret 2025

## MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar...” (Surah Ar-Rum: 60)

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung.” (Surah Ali-Imran: 139)

Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaan mu sebagai manusia. (Daniel Baskara Putra - Hindia)

**Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridho-Nya karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan diperuntukkan bagi orang-orang yang kucintai dan kusayangi:**

### **Ayahanda dan Ibunda tersayang,**

Sebagai tanda bakti dan hormat ananda yang tiada terhingga, kupersembahkan kepada kedua orang tuaku ayahanda **Khairudin** dan ibunda **Ruslinawati**, yang telah melahirkan, merawat, mendidik, dan menjaga sejak bayi hingga sampai sekarang menjadi anak yang sholehah dan berguna bagi agama, nusa, dan bangsa, cucuran keringat dan tangismu tidak dapat kubalas, doa serta harapanmu mudahan dapat terwujud. Sekiranya karya ilmiah ini menjadi kebajikan, hendaknya dilimpahkan kepada orang tua kami. Setidaknya kelulusan ini menjadi langkah awal bagi ananda untuk menjadi lebih mandiri. Doa dan ridhomu, amat dinantikan dengan penuh harapan. Semoga ayahanda dan ibunda selalu mendapatkan lindungan-Nya.

### **Kakak tersayang**

Terimakasih kepada kakanda tersayang **Rizky Amalia Septiani** dan **Khairiana**, atas dorongan dan nasihatnya selama ini, hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Doa mu sangat amat dibutuhkan, semoga kita menjadi anak yang beriman dan bertakwa kepada-Nya.

### **Dosen pembimbing skripsi**

Terimakasih kepada Ibu **Lena Hanifah** atas bimbingan, saran dan masukannya selama ini, hingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan harapan dan keinginan. Engkau merupakan dosen pembimbing yang baik yang selalu berusaha meluangkan waktu untuk kami anak bimbinganmu.

## RINGKASAN

Ismudatin Naida. Maret 2025. **PERTANGGUNGJAWABAN LOKAPASAR SHOPEE TERHADAP KLAUSULA BAKU YANG MERUGIKAN KONSUMEN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, halaman. Pembimbing: Lena Hanifah, S.H., LL.M., Ph.D.

Era globalisasi yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk ekonomi dan perdagangan, dengan munculnya lokapasar (marketplace) sebagai platform utama dalam transaksi elektronik. Kemudahan akses, beragam pilihan produk, serta harga yang kompetitif menjadikan lokapasar sebagai alternatif utama dalam jual beli online, yang menggantikan interaksi langsung antara pelaku usaha dan konsumen dengan sistem berbasis digital. Transaksi elektronik ini menciptakan dinamika baru dalam hukum perjanjian, terutama terkait kontrak elektronik sebagaimana diatur dalam UU No 19/2016 tentang Perubahan Atas UU No 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam hukum perdata, perjanjian jual beli merupakan kontrak mendasar yang mengikat kedua belah pihak, sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 KUH Perdata, tetapi dalam transaksi online, tidak adanya interaksi tatap muka menimbulkan tantangan terkait perlindungan konsumen, khususnya dalam penerapan perjanjian baku. Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perjanjian baku merupakan syarat yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan wajib dipatuhi oleh konsumen, sehingga sering kali menimbulkan ketidakseimbangan karena konsumen tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan ketentuan yang diberlakukan. Ketimpangan ini semakin terlihat dalam lokapasar, di mana konsumen hanya bisa menerima ketentuan yang telah ditetapkan tanpa opsi untuk menyesuaikan atau menolaknya. Kurangnya pengawasan terhadap praktik perjanjian baku yang merugikan ini berisiko menempatkan konsumen dalam posisi yang tidak menguntungkan, sehingga diperlukan regulasi yang lebih jelas serta peran lokapasar dalam memastikan bahwa ketentuan perjanjian yang diterapkan oleh pelaku usaha tidak bersifat sepihak dan merugikan konsumen. Tanpa perlindungan yang memadai, konsumen dapat kehilangan kepercayaan terhadap sistem e-commerce yang seharusnya memberikan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan perjanjian baku dalam lokapasar, dampaknya terhadap hak-hak konsumen, serta langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi digital guna menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih adil dan transparan.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan tipe penelitian terhadap kekaburan norma hukum, yakni mengevaluasi keterkaitan norma hukum antara UUPK. Sesuai dengan sifat penelitian hukumnya, yakni perskriptif-analisis, sehingga penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*). Untuk menganalisis isu hukumnya, menggunakan sumber bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang teknik pengumpulannya melalui studi kepustakaan. Bahan hukum yang didapat dianalisis melalui analisis deskriptif analitis dengan menguraikan dan menjelaskan isi dari bahan hukum yang telah dikumpulkan dan kemudian menganalisis penerapan peraturan perundang-undangan dalam praktik berdasarkan logika dan argumentasi hukum.

Hubungan hukum antara lokapasar Shopee dengan pelaku usaha terhadap klausula baku yang merugikan konsumen didasarkan pada perjanjian elektronik yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam ekosistem e-commerce. Shopee berperan sebagai fasilitator yang menyediakan platform bagi pelaku usaha untuk bertransaksi dengan konsumen, tetapi dalam syarat dan ketentuannya, Shopee membatasi tanggung jawabnya terhadap sengketa yang timbul akibat penggunaan klausula baku. Hal ini bertentangan dengan Pasal 18 UUPK, yang melarang pelaku usaha untuk mengalihkan tanggung jawab atau meniadakan hak konsumen melalui klausula baku yang merugikan. Shopee, meskipun tidak bertindak langsung sebagai penjual, memiliki kendali atas kebijakan transaksi yang diterapkan di platformnya, sehingga keberadaan klausula baku yang menguntungkan pelaku usaha tetapi merugikan konsumen menciptakan ketidakseimbangan dalam perlindungan hukum. Dengan demikian, hubungan hukum antara Shopee dan pelaku usaha dalam konteks ini menimbulkan permasalahan terkait kejelasan tanggung jawab masing-masing pihak, khususnya dalam hal perlindungan terhadap hak konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil.

Bentuk tanggung jawab perdata yang diemban oleh lokapasar Shopee terkait penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen berkaitan langsung dengan larangan pencantuman klausula yang membatasi atau menghapus tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK. Klausula dalam syarat dan layanan Shopee yang menyatakan bahwa Shopee tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerugian yang dialami konsumen akibat transaksi di platformnya merupakan bentuk klausula eksonerasi yang secara tegas dilarang, sehingga klausula tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum. Namun, pembatalan klausula tidak serta-merta menghapus seluruh akibat hukum yang telah timbul. Dalam praktiknya, konsumen tetap dapat mengalami kerugian lanjutan yang bersifat materiil maupun immateriil akibat kegagalan transaksi, ketidakjelasan tanggung jawab, atau kehilangan akses terhadap mekanisme ganti rugi yang adil. Keadaan-keadaan yang menyertai tersebut membuka ruang untuk diajukannya gugatan berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) sebagaimana diatur dalam

Pasal 1365 KUH Perdata, karena telah terpenuhi unsur-unsurnya, yakni adanya perbuatan yang melanggar hukum, kesalahan, kerugian yang diderita oleh konsumen, dan hubungan kausal antara kebijakan Shopee dalam mencantumkan klausula yang melanggar hukum dengan kerugian tersebut. Oleh karena itu, meskipun Shopee bertindak sebagai fasilitator transaksi, keberadaannya dalam struktur hukum transaksi daring menempatkannya pada posisi yang dapat dimintai pertanggungjawaban perdata apabila konsumen terbukti dirugikan oleh ketentuan sepihak yang diberlakukan.



Ismudatin Naida. Maret 2025. **PERTANGGUNGJAWABAN LOKAPASAR SHOPEE TERHADAP KLAUSULA BAKU YANG MERUGIKAN KONSUMEN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, halaman. Pembimbing: Lena Hanifah, S.H., LL.M., Ph.D.

## **ABSTRAK**

Era globalisasi yang ditandai oleh pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan dalam bidang ekonomi dan perdagangan. Kemajuan teknologi ini mempermudah masyarakat untuk melakukan jual beli secara online yang lebih terbuka dan kompetitif, salah satunya dengan munculnya lokapasar Shopee. Transaksi yang sepenuhnya dilakukan secara online ini kemudian memberikan banyak hal perjanjian-perjanjian baru, diantaranya berlakunya perjanjian baku yang tidak jarang memuat klausula yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, penelitian hukum ini mengkaji dan menganalisis kedudukan hukum serta tanggung jawab perdata yang diemban lokapasar Shopee terkait klausula baku yang merugikan konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif menggunakan pendekatan perundang-undangan melalui analisis teks secara sistematis. Pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum (PMH) karena bertentangan dengan ketentuan yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan bagi konsumen sebagaimana diatur pada Pasal 18 ayat 1 UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, berdasarkan pasal 18 ayat 3 UUPK, klausula pembatasan tanggung jawab yang diterapkan Shopee seharusnya dinyatakan batal demi hukum. Penelitian ini merekomendasikan adanya pengawasan yang lebih ketat oleh otoritas terkait serta peningkatan kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka agar tercipta ekosistem perdagangan elektronik yang lebih adil dan transparan.

**Kata kunci** : klausula baku, lokapasar Shopee, perlindungan konsumen, pertanggungjawaban perdata.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat hidayah-Nya kepada penulis, serta sholawat dan salam yang tidak lupa penulis panjatkan kepada Junjungan Besar Nabi Muhammad SAW dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Hingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir yaitu dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pertanggungjawaban Lokapasar Shopee Terhadap Klausula Baku yang Merugikan Konsumen”** dengan baik dan tepat waktu sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis juga mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda yang selalu mendoakan, mendukung, memfasilitasi, dan memberi masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, juga kepada kakak penulis Rizky Amalia Septiani dan Khairiana yang telah memberi semangat dan dorongan, serta keluarga penulis yang selalu memberi semangat kepada penulis yang tidak dapat disebutkan penulis satu-persatu.

Penulis menyadari akan banyaknya kekurangan dalam skripsi ini yang disebabkan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, oleh dari itu penulis dengan rasa terima kasih mengharapkan masukan, petunjuk dan saran membangun dari berbagai pihak.

Penulis juga ingin berterima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak terkait yang telah memberikan bantuan, semangat, saran, masukan, kritik dan doa serta bimbingan selama penyusunan penulisan skripsi ini, yang diantara lain:

1. Bapak Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
2. Bapak Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H. selaku Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
3. Ibu Lena Hanifah, S.H., LL.M., Ph.D selaku Pembimbing Proposal dan Skripsi penulis yang telah banyak membantu dan memberikan

arahan petunjuk, saran, dukungan, serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;

4. Ibu Indah Ramadhany, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing akademik selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat khususnya Program Kekhususan Hukum Perdata serta seluruh Dosen di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
6. Seluruh staff, civitas akademika, karyawan dan karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan selama penulis menjadi mahasiswa;
7. Teman-teman penulis yang telah saling menyemangati satu sama lain selama kuliah dan mengerjakan tugas akhir ini Nanda Putri Arimurti, Yoanda Dwi Fariza, Aulia Fitriani, Aulia Rahmawati, Sandra Intan Saputri, Salsabila Nurul Hakimah, Fitriani, serta yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu;
8. Teman-teman *online* penulis; Sofia, Haula, Inaya, Vio yang telah memberikan dukungan, semangat, serta menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan tugas akhir ini;
9. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan yang tidak dapat disebutkan satu persatu sehingga selesainya penulisan skripsi ini.

Sepenuhnya penulis menyadari segala bentuk kebaikan dan pertolongan yang diberikan oleh semua pihak yang tidak dapat penulis balas, penulis hanya bisa mendoakan semoga Allah SWT melancarkan segala urusan dan keberkahan dunia dan akhirat kepada mereka. Aamiin.

Banjarmasin, Maret 2025

**Ismudatin Naida**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Keaslian Penelitian.....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
E. Metode Penelitian.....	12
1. Jenis Penelitian.....	12
2. Tipe Penelitian .....	12
3. Sifat Penelitian .....	12
4. Pendekatan Penelitian .....	13
5. Jenis dan Sumber Bahan Hukum .....	13
6. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum .....	14
7. Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum.....	14
8. Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
A. Perjanjian.....	16
B. Perbuatan Melawan Hukum.....	19

C. Perlindungan Konsumen .....	22
D. Lokapasar Shopee .....	30
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
A. Hubungan Hukum Lokapasar Shopee dengan Pelaku Usaha Terhadap Klausula Baku yang Merugikan Konsumen.....	33
B. Tanggung Jawab Perdata yang Diemban Lokapasar Shopee Mengenai Penggunaan Klausula Baku yang Merugikan Konsumen .....	45
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>58</b>



## **DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

### **Undang-Undang Dasar**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

### **Undang-Undang**

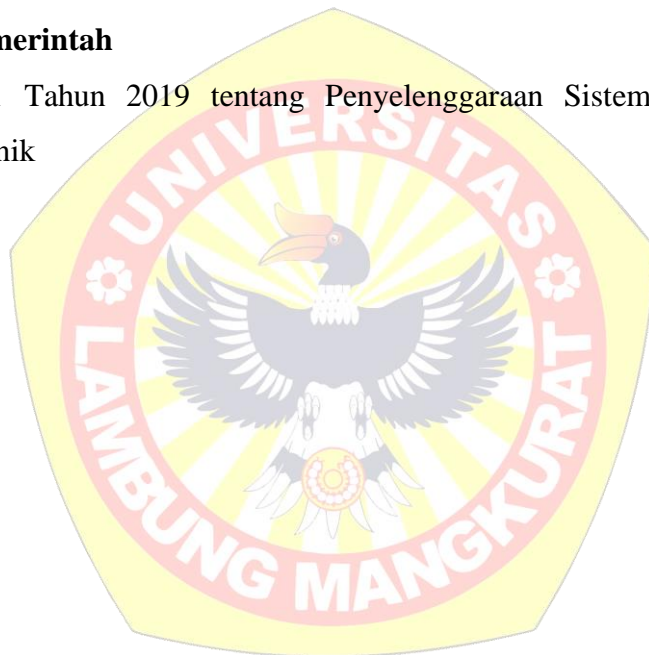
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang  
Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### **Peraturan Pemerintah**

PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi  
Elektronik



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 : Syarat Layanan Shopee .....	41
Gambar 3.2 : Syarat Layanan Shopee .....	42
Gambar 3.3 : Syarat Layanan Shopee .....	43

