



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**  
**FAKULTAS HUKUM**

**Tinjauan Hukum Terhadap Klausul Baku dalam Perjanjian Jual Beli Online  
antara Penjual dan Konsumen di Marketplace Tokopedia**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan  
Program Studi Ilmu Hukum Program Sarjana

Disusun oleh:  
**RISMA RAHMASARI**  
**221003742019141**

SEMARANG

2025



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
FAKULTAS HUKUM

TINJAUAN HUKUM TERHADAP KLAUSUL BAKU DALAM PERJANJIAN JUAL  
BELI ONLINE ANTARA PENJUAL DAN KONSUMEN DI MARKETPLACE  
TOKOPEDIA

SKRIPSI

Telah dilakukan pengujian di hadapan Tim Penguji  
dan memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan  
Program Studi Ilmu Hukum Program Sarjana

Disusun oleh :  
RISMA RAHMASARI  
NPM : 221003742019141

Mengesahkan,  
Tim Penguji  
Ketua,

BAMBANG PURWANTO, S.H., M.H.  
NUPTK : 5636742643130092

Anggota,

DR. KUNARTO, SH.MHUM  
NUPTK : 8651742643130062

Anggota,

MOCHAMAD SOLEKHAN, SH.MHUM  
NUPTK : 4751741642130052

Mengetahui  
Dekan,



PROF. DR. EDY LISDIYONO, S.H., M.HUM.  
NUPTK : 2757741642130072

SEMARANG  
2026

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pembatasan Masalah.....	6
C. Perumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Sistematika Penulisan Skripsi .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	11
B. Klausul Baku Dalam Perjanjian Elektronik .....	17
C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik ....	19
D. Analisis Klausul Baku Dalam Marketplace Tokopedia .....	21
E. Landasan Yuridis .....	24
F. Penelitian Terdahulu .....	26
G. Kerangka Pemikiran .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Tipe Penelitian.....	31
B. Spesifikasi Penelitian.....	32
C. Sumber Data.....	32

D. Metode Pengumpulan Data.....	33
E. Metode Penyajian Data .....	34
F. Metode Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum Marketplace Tokopedia.....	36
B. Bentuk dan Penerapan Klausul Baku dalam Perjanjian Jual Beli Online di Tokopedia .....	41
C. Analisis Klausul Baku Tokopedia Ditinjau dari Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	45
D. Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Klausul Baku dalam Transaksi Online di Tokopedia .....	54
E. Implikasi Hukum Penerapan klausul Baku terhadap Kedudukan Konsumen .....	59
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	29
--------------------------------------	----

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pertumbuhan transaksi jual beli secara elektronik melalui marketplace, salah satunya adalah Tokopedia. Dalam praktiknya, transaksi jual beli daring di Tokopedia menggunakan klausul baku yang tercantum dalam Syarat dan Ketentuan sebagai dasar hubungan hukum antara penjual dan konsumen. Klausul baku tersebut disusun secara sepihak oleh penyelenggara platform dan wajib disetujui oleh pengguna tanpa melalui proses negosiasi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen serta menimbulkan permasalahan hukum terkait perlindungan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk dan penerapan klausul baku dalam perjanjian jual beli online di Tokopedia serta mengkaji bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausul baku yang berpotensi merugikan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber data yang digunakan berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausul baku dalam perjanjian elektronik Tokopedia mencakup ketentuan mengenai persetujuan penggunaan layanan, pembatasan tanggung jawab, kewenangan sepihak platform dalam pembatalan transaksi, penahanan dana, serta mekanisme refund dan penyelesaian sengketa. Meskipun secara formal sah menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, beberapa klausul berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apabila mengurangi atau menghilangkan hak konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen dapat dilakukan melalui upaya preventif dan represif, baik melalui mekanisme internal platform maupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau peradilan umum.

Kata kunci: Klausul baku, perjanjian elektronik, perlindungan konsumen, marketplace, Tokopedia.

## **ABSTRACT**

*The development of information technology has significantly changed the trading system in Indonesia, particularly through online buying and selling transactions in marketplaces such as Tokopedia. In practice, users who conduct transactions are required to agree to the Terms and Conditions prepared by the platform. These provisions constitute standard clauses drafted unilaterally without negotiation with consumers. This condition raises questions regarding the balance of position between business actors and consumers and the form of legal protection available to consumers in the event of losses.*

*This study aims to identify the form and implementation of standard clauses in online sale and purchase agreements on Tokopedia and to analyze the legal protection for consumers against potentially harmful clauses. The research method used is normative legal research with statutory and conceptual approaches. The legal materials consist of primary, secondary, and tertiary sources analyzed qualitatively.*

*The results show that the standard clauses in Tokopedia's electronic agreements include provisions regarding acceptance of service terms, limitation of liability, unilateral authority to cancel transactions and withhold funds, as well as refund mechanisms. Legally, electronic agreements are valid as long as they fulfill the legal requirements of a contract. However, if certain clauses reduce or eliminate consumers' rights, they may contradict consumer protection laws. Legal protection for consumers can be carried out through preventive and repressive measures, both through internal dispute resolution mechanisms and authorized legal institutions.*

*Keywords: Standard clauses, electronic agreement, consumer protection, Tokopedia.*