

PENGGUNAAN KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN E-COMMERCE DI TINJAU DARI PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN

Fadel Edo Romires

Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jalan Semolowaru Nomor 45, Surabaya 60118, Indonesia

Fadeledo@gmail.com

ABSTRAK

Pencapaian teknologi internet yang pesat dan maju, mempermudah untuk mengakses informasi apapun yang dibutuhkan, termasuk di dalamnya informasi produk. Adanya kemudahan tersebut membuatnya menjadi suatu potensi yang sangat penting untuk dapat mempengaruhi pola perdagangan, baik yang dilakukan secara online. Kemampuan komputer-komputer tersebut untuk saling terkoneksi antar satu dengan lainnya membuka peluang munculnya suatu metode pemasaran baru bagi produk-produk perniagaan baik itu berupa barang maupun jasa. Metode pemasaran atau jual beli melalui internet ini dikenal dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)*. Saat ini memang belum ada definisi pasti *e-commerce* yang sudah distandarkan dan disepakati bersama, namun dalam pengertian umum yang diterima masyarakat, *e-commerce* merupakan perdagangan yang dilakukan melalui internet. Keberadaan klausula baku sebagai media untuk mempermudah transaksi jual beli yang dilakukan antara produsen dengan konsumen ternyata disalah gunakan produsen dengan memberikan persyaratan yang sangat merugikan bagi konsumen antara lain dalam perjanjian kredit perbankan, perjanjian asuransi, perjanjian penitipan barang, maupun perjanjian jual beli melalui *e-commerce*. Salah satu bunyi klausula baku adalah “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan, barang rusak/hilang bukan menjadi tanggung jawab kami”. Adapun teknik analisis bahan hukum yang digunakan adalah teknik analisis normatif dengan menggunakan logika atau penalaran hukum metode deduktif, sehingga diperoleh kesimpulan dan preskriptif atas isu hukum yang diteliti. Jadi keabsahan dari klausula baku dalam transaksi *e-commerce* adalah sah selama tidak melanggar pasal 1337 BW dan pasal 18 ayat 1 dan 2 undang-undang Perlindungan Konsumen. BPSK dan LPKSM sebagai lembaga non pemerintah yang memiliki tugas untuk menyelesaikan sengketa yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumen dalam pandangan penulis belum mampu memberikan perlindungan yang maksimal, dan dapat mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum yang didasarkan Pasal 1364 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dengan maksud dan tujuan dapat menuntut pelaku usaha untuk membayar ganti kerugian yang dialami oleh konsumen.

Kata kunci: *e-commerce*, klausula baku, perlindungan konsumen.

ABSTRACT

The rapid and advanced achievement of internet technology makes it easier to access any information needed, including product information. The existence of this convenience makes it a very important potential to be able to influence trading patterns, whether done online. The ability of these computers to be interconnected with one another opens up opportunities for the emergence of a new marketing method for commercial products, both in the form of goods and services. This method of marketing or buying and selling via the internet is known as electronic commerce (e-commerce). Currently, there is no definite definition of e-commerce that has been standardized and mutually agreed upon, but in the general sense accepted by the community, e-commerce is trade carried out via the internet. The existence of standard clauses as a medium to facilitate buying and selling transactions between producers and consumers turns out to be misused by producers by providing conditions that are very detrimental to consumers, including in banking credit agreements, insurance agreements, goods custody agreements, and buying and selling agreements through e-commerce. . One of the standard clauses reads "goods that have been purchased cannot be returned, damaged/lost goods are not our responsibility". The legal material analysis technique used is a normative analysis technique using logic or legal reasoning deductive methods, so that conclusions and prescriptives are obtained on the legal issues studied. So the validity of the standard clauses in e-commerce transactions is valid as long as it does not violate Article 1337 BW and Article 18 paragraphs 1 and 2 of the Consumer Protection Act. BPSK and LPKSM as non-government institutions that have the task of resolving disputes that arise between business actors and consumers in the author's view have not been able to provide maximum protection, and can file a lawsuit against the law based on Article 1364 of the Civil Code. With the intent and purpose can demand business actors to pay compensation experienced by consumers.

Keywords: e-commerce, standard clause, consumer protection.

A. Pendahuluan

Perkembangan pesat dalam dunia revolusi industri 4.0 telah membawa perubahan besar dalam dunia industri. Kemajuan pesat dalam bidang jaringan internet dan telekomunikasi telah mengubah sendi-sendi kehidupan, sekarang segala keperluan dapat dilakukan dengan cepat dan praktis berkat perkembangan teknologi. Seiring dengan perkembangan masyarakat dan teknologi, manusia semakin banyak menggunakan alat teknologi digital, termasuk dalam berinteraksi antara sesamanya. ¹Masyarakat sangat senang akan kehadiran teknologi jaringan internet yang dapat dimanfaatkan untuk telekomunikasi dengan cepat dan praktis.

Pencapaian teknologi internet yang pesat dan maju, mempermudah untuk mengakses informasi apapun yang dibutuhkan, termasuk di dalamnya informasi produk. Adanya kemudahan tersebut membuatnya menjadi suatu potensi yang sangat penting untuk dapat mempengaruhi pola perdagangan, baik yang dilakukan secara online. Kemampuan komputer-komputer tersebut untuk saling terkoneksi antar satu dengan lainnya membuka peluang munculnya suatu metode pemasaran baru bagi produk-produk perniagaan baik itu berupa barang maupun jasa. Metode pemasaran atau jual beli melalui internet ini dikenal dengan istilah *electronic commerce* (*e-commerce*). Saat ini memang belum ada definisi pasti *e-commerce* yang sudah distandarkan dan disepakati bersama, namun dalam pengertian umum yang diterima masyarakat, *e-commerce* merupakan perdagangan yang dilakukan melalui internet.

Sistem jual beli menggunakan media online tidak dapat dilepaskan dari aspek hukum perjanjian yang mensyaratkan adanya kesepakatan diantara pihak penjual dengan pembeli. Perjanjian merupakan perbuatan hukum ganda, dimana satu pihak atau lebih saling mengikatkan diri terhadap satu pihak atau lebih lainnya mengenai sesuatu hal, dianggap sah kalau memenuhi syarat-syarat sebagaimana diatur pasal 1320 BW (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Pada dasarnya para pihak baik penjual dan pembeli bebas menentukan perjanjian jenis, isi maupun bentuk perjanjian. Adanya kebebasan dalam membuat perjanjian yang dilakukan penjual dengan pembeli, dalam praktik sering timbul perjanjian yang mengandung syarat isinya membatasi tanggung jawab, menghapus tanggung jawab, membebaskan tanggung jawab, mengurangi tanggung jawab dan meringankan tanggungjawab salah satu pihak.

Keberadaan klausula baku sebagai media untuk mempermudah transaksi jual beli yang dilakukan antara produsen dengan konsumen ternyata disalah gunakan produsen dengan memberikan persyaratan yang sangat merugikan bagi konsumen antara lain dalam perjanjian kredit perbankan, perjanjian asuransi, perjanjian penitipan barang, maupun perjanjian jual beli melalui *e-commerce*. Salah satu bunyi klausula baku adalah “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan, barang rusak/hilang bukan menjadi tanggung jawab kami”.

Penerapan klausula baku yang dilakukan oleh pihak penjual yang memiliki kedudukan lebih kuat terhadap pihak pembeli yang memiliki kedudukan lemah dapat memberikan dampak kerugian yang sangat besar terhadap pihak pembeli yaitu pihak pembeli tidak dapat secara leluasa melakukan penawaran terhadap barang yang akan dibelinya, sehingga keadaan tersebut dapat disebut sebagai penyalahgunaan keadaan.

¹ Syaibatul Hamidi, dkk, ‘Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Pidana’(2013) Kanun: Jurnal Ilmu Hukum, h. 25.

Menurut Samson yang dikutip Huala Adolf pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang perniagaan dipandang memiliki keunggulan dan kemudahan dibandingkan dengan sistem konvensional. Adapun keunggulan dan kemudahan dalam penggunaan e-commerce antara lain²:

1. Transaksi dagang menjadi lebih efektif dan efisien;
2. Transaksi dagang menjadi lebih efisien, produktif dan bersaing;
3. Lebih memberi kecepatan kepada konsumen;
4. Mengurangi biaya administrasi;
5. Memperkecil masalah-masalah sebagai akibat perbedaan budaya, bahasa dan praktik perdagangan;
6. Meningkatkan pendistribusian logistik;
7. Kemungkinan perusahaan-perusahaan kecil untuk menjual produknya secara global.

Dibalik banyaknya keunggulan dan kemudahan yang diberikan e-commerce yang begitu tampak, bukan berarti e-commerce tidak memiliki kelemahan atau problematika. Salah satu bentuk dari pada problematika dari penerapan jual beli pada e-commerce adalah telah ditetapkannya syarat-syarat baku/klausula baku oleh pelaku usaha kepada konsumen, sehingga konsumen tidak dapat berbuat apapun kecuali menerima/menolak klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha dalam jual beli yang mereka kehendaki khususnya perjanjian jual beli melalui e-commerce.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ketentuan mengenai klausula baku ini diatur pada bab V tentang ketentuan pencantuman klausul baku yang hanya terdiri dari satu pasal yaitu Pasal 18 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 18 UUPK secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku atau klausula baku. Pada Pasal 18 ayat (1) mengatur larangan pencantuman klausula baku, sedangkan Pasal 18 ayat (2) mengatur bentuk dan format serta penulisan klausula baku yang dilarang.

Peluang bisnis di e-commerce sangatlah besar. Hal tersebut dapat dilihat dengan makin banyaknya masyarakat yang online atau tersambung di internet. Berdasarkan data Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII), mencatat bahwa pada akhir tahun 2005 pengguna internet Indonesia mencapai 1,6 juta pelanggan. Sedangkan IDC (International Data Corporation) menyebutkan bahwa tahun 2004, Nilai transaksi e-commerce setiap tahun terus meningkat, terutama B-to-B (business to business). Gartner Group, sebuah perusahaan riset pasar, memperkirakan, transaksi e-commerce B-to-B akan meningkat mencapai 7,29 triliun dollar AS pada tahun 2004, lima puluh kali lebih besar dibandingkan nilai transaksi tahun 1999 (145 miliar dollar AS). Gartner memperkirakan nilai transaksi B-to-B tahun 2001 akan mencapai 953 miliar dollar AS, tahun 2002 sebesar 2,18 triliun dollar AS dan tahun 2003 menjadi 3,95 triliun dollar AS³.

Meskipun demikian dalam pelaksanaannya, e-commerce inipun menemui beberapa hambatan. Salah satunya adalah di bidang hukum dimana belum adanya ketentuan hukum yang secara khusus mengatur mengenai e-commerce ini. Sejauh ini transaksi e-commerce ini dilakukan berdasarkan asas kebebasan berkontrak yang terdapat dalam pasal 1338 KUHPerdara. Selain dalam KUHPerdara, perangkat hukum yang dapat digunakan dalam aktivitas e-commerce adalah Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mulai berlaku atau disahkan oleh DPR, pada hari Selasa tanggal 25 Maret 2008 lalu. Dalam Pasal 17 ayat (1). Penyelenggaraan transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat; (2). Para pihak yang melakukan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

² Huala Adolf, Hukum Perdagangan Internasional, Rajawali Pers, Jakarta, 2005, halaman.163.

³ [Sekilas Perkembangan Internet di Indonesia - Goechi.Com](http://SekilasPerkembanganInternetdiIndonesia-Goechi.Com), Di akses 2 November 2021.

wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau perukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Bahwa dalam hal ini pelaku usaha hendaknya dalam membuat perjanjian baku harus memperhatikan kepentingan konsumen, jangan sampai kepentingan konsumen ini dikesampingkan/atau dirugikan.

Seperti umumnya yang dapat ditemui dalam transaksi secara konvensional, e-commerce pun mengenal penggunaan suatu klausula baku (*standard contract*). Menurut Abdulkadir Muhammad, pengertian klausula baku (perjanjian baku) adalah: Perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha.⁴

Penggunaan klausula baku dilakukan mengingat untuk membuat tiap perjanjian yang sama secara khusus setiap kali dibutuhkan, dirasa tidak efisien. 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 klausula baku tersebut atau dikenal juga sebagai perjanjian dengan syarat-syarat baku. Klausula baku ini memuat syarat-syarat yang sudah dipersiapkan oleh salah satu pihak, sementara pihak lain tinggal menyetujui atau menolak saja dan tidak dapat mengubah.

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku seringkali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa akan ditemuinya di tempat lain. Hal tersebut menyebabkan konsumen lebih sering setuju terhadap isi klausula baku walau memojokkan. Bagi para pengusaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis dan cepat tidak bertele-tele. Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.⁵

Permasalahan ini menarik untuk ditelaah dan dibahas karena dalam praktek kehidupan sehari-hari (terutama pada aktivitas e-commerce sebagai suatu langkah antisipasi), banyak konsumen terlibat dalam klausula baku tanpa disadarinya. Walaupun sadar, seringkali ia tidak berdaya mengatasi hambatan-hambatan dalam mempertahankan dan melindungi haknya karena ada kalanya pemenuhan kebutuhannya tidak dapat ditanggguhkan.

Penelitian sejauh ini mengungkapkan bahwa kedudukan pelaku usaha dalam klausula baku lebih kuat dari konsumen, konsumen tidak berperan menetapkan isi klausula baku. Padahal, disisi lain, peran konsumen dalam pengembangan pendapatan pelaku usaha sangat berarti, namun dalam banyak hal konsumen sering kali dirugikan dan mengalami hambatan dalam melindungi hak-haknya.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ketentuan mengenai klausula baku diatur dalam Bab V pasal 18 tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku. Ketentuan tersebut secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan/atau mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Hal ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari pembuatan klausula baku yang semena-mena dari para pelaku usaha,

⁴ Abdulkadir Muhammad. 1992, *Pejanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: PT Citra Aditya bakti, hal. 6.

⁵ Ibid, h. 2

sehingga setiap individu mempunyai kedudukan yang sama di dalam hukum untuk melaksanakan dan meneguhkan hak-haknya.⁶

Memang, hak-hak konsumen untuk tercapainya perlindungan konsumen sudah tercantum atau dituangkan dalam bentuk undang-undang, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Hak-hak tersebut sudah diakui keberadaannya dan memiliki kepastian hukum yang diatur dalam undang-undang positif. Upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan bisa menggunakan pasal-pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini, namun dalam kaitannya dengan aktivitas e-commerce sekarang sudah dibuat peraturan hukum baru yaitu UU ITE (Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang lebih dalam mengenai posisi konsumen dalam klausula baku perjanjian e-commerce, khususnya ditinjau dari sudut perlindungan konsumen.

B. Metode Penelitian

Menggunakan metode normatif legal research, penelitian jenis ini tidak hanya membahas secara konseptual saja, namun juga mengidentifikasi, klasifikasi, dan sinkronisasi daripadanya peraturan perundang-undangan yang relevan dalam pembahasan ini, tentu dengan tujuan menghasilkan kesimpulan yang preskriptif.

C. Pembahasan

1. Kekuatan Mengikat Dari Perjanjian Dengan Klausula Baku Khususnya Yang Diterapkan Dalam Aktivitas *Elektronic Commerce*.

Hukum perikatan merupakan hukum yang termasuk dalam hukum perdata, artinya hukum yang mengatur hubungan hukum antara individu yang satu dengan individu yang lainnya, sehingga dalam konteks ini negara tidak ikut campur dalam penyusunan perikatan antara pihak satu dengan pihak dua. Dengan adanya perkembangan yang sangat pesat dalam teknologi telekomunikasi berbasis jaringan internet, telah menghadirkan suatu perubahan yang begitu besar dalam aktivitas ekonomi di Indonesia. Hal ini di tandai dengan adanya istilah revolusi industri 4.0 yang memiliki karakter berbasis teknologi modern, seperti proses produksi, distribusi, dan konsumsi yang mayoritasnya melibatkan teknologi canggih berbasis jaringan internet. Tentu kelebihanannya sangat banyak sekali, meliputi waktu pengerjaan yang begitu singkat, meminimalisir gagal produksi, dapat memangkas biaya produksi yang berlebih.

Dalam konteks revolusi industri 4.0 masyarakat sebagai konsumen kiranya telah merasakan dampak positif dari adanya teknologi telekomunikasi berbasis jaringan internet yang digunakan untuk melakukan aktivitas ekonomi seperti jual beli online, pinjaman online, transaksi online, komunikasi jarak jauh, dan masih banyak yang lainnya. Teknologi informasi atau information technology (IT) telah mengubah masyarakat, telah menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru, serta menciptakan jenis pekerjaan dan karier baru dalam pekerjaan manusia.⁷ Khususnya dalam konteks jual beli online atau istilah yang lebih familiar adalah *E-Commerce*, yaitu sistem jual beli yang sangat modern dimana ciri-cirinya antara penjual dan

⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo. Hukum perlindungan konsumen. Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada. h. 29.

⁷ Sutan Remy Sjahdeini, Hukum Cyber Sistem Pengamanan E-commerce, makalah dalam seminar tentang Peran Penegak Hukum Dalam Kaitannya Dengan Transaksi Perbankan” yang diselenggarakan oleh Bank Mandiri pada hari Kamis, 18 Januari 2001 di Mandiri Club Jakarta, hlm. 1.

pembeli tidak perlu bertatap muka, dan kesemuanya dilakukan dengan cara dalam jaringan. Ada beberapa platform yang menjadi favorit tempat belanja secara *E-Commerce* yaitu diantaranya, Tokopedia, Shopee, OLX, Gofood, Grab Food, dan seterusnya. Tentu dengan banyaknya pilihan platform yang tersedia maka akan mempengaruhi pola belanja masyarakat sebagai konsumen yang awalnya konvensional menjadi terbiasa menggunakan platform *E-Commerce* yang manfaatnya banyak sekali, namun terdapat pula kelemahan pada *E-Commerce* yaitu, tidak mengetahui secara jelas identitas penjual, tidak dapat melihat secara jelas barang yang menjadi objek jual beli, ada potensi kerusakan pada saat pengiriman barang, dan terdapat perjanjian jual beli dengan klausula baku yang biasa digunakan oleh pelaku usaha untuk mengikat konsumen dalam kepentingan yang tidak seimbang, sehingga sering terjadi kedudukan yang lebih menguntungkan dalam perjanjian baku tersebut adalah pelaku usaha.

Beranjak dari perkembangan perjanjian baku yang semakin meluas di seluruh dunia, di Indonesia, sejak 1980 muncul kesadaran terkait perjanjian baku yang tidak mungkin dihindari sama sekali dalam praktik Niaga di Indonesia. Alasannya, masuknya perusahaan asing ke Indonesia, juga membawa serta penggunaan perjanjian baku, baik antara lain dalam perjanjian kontraktor, perjanjian perwakilan, perjanjian pemberian jasa, perjanjian, dan sebagainya. Contoh perjanjian baku dalam praktek perbankan di Indonesia, misalnya, dapat dilihat dari tindakan setiap bank yang telah menyediakan blanko formulir, model perjanjian kredit, yang isinya telah dipersiapkan lebih dahulu. Dalam kepustakaan perjanjian Standar ini dinamakan perjanjian adhesi. Dinamakan demikian karena perjanjian ini ditandatangani oleh pihak yang lebih lemah biasanya konsumen yang membutuhkan barang atau jasa yang harus mematuhi kontrak dan karenanya tidak memiliki kekuatan untuk merundingkan atau mengubah ketentuan kontrak. Dengan demikian, kontrak tersebut diberikan kepada para pihak untuk diterima atau ditolak tanpa adanya negosiasi karena dibangun dari basis *take it or leave it*⁸.

Menelusuri lebih dalam lagi bentuk dari perjanjian dengan klausula baku sangatlah eksis digunakan sudah sejak lama, namun dalam konteks ini yang digunakan pada jual beli secara *E-Commerce*. Pemberlakuan kontrak standar melalui *E-Commerce* juga dapat menimbulkan permasalahan yang berkenaan dengan hak-hak konsumen, antara lain:

1. Tidak adanya kesempatan bagi konsumen untuk meneliti kebenaran barang dan jasa yang ditawarkan, karena konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat atau menyentuh barang yang akan dipesan tapi hanya mengetahuinya lewat tampilan layar monitor komputer.
2. Kontrak yang dibuat di dalam transaksi *E-Commerce* seringkali merupakan kontrak baku/standart yang kurang mencerminkan prinsip kesetaraan (*fair & equal*).
3. Adanya Klausula eksonerasi dalam pengikatan jual beli yang diadakan, sehingga perlindungan hukum untuk produsen yang diperhatikan dan konsumen kurang mendapat perlindungan hukum.
4. Tidak jelasnya status subyek hukum dari pelaku usaha.
5. Adanya syarat pembayaran terlebih dahulu yang umumnya dilakukan dengan cara :
 - Transfer melalui bank
 - Mengisi nomor kartu kredit
 - Pembayaran melalui cek atau pengiriman uang.
6. Tidak adanya jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap risiko-risiko yang berkenaan dengan sistem yang digunakan.

⁸ David.M.L. Tobing, Klausula Baku Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Gramedia Putaka Utama, 2019, h 22.

7. Tidak adanya jaminan bagi konsumen seandainya barang dan/atau jasa yang terkirim tidak sesuai dengan yang ditampilkan melalui internet dan bahkan tidak terkirim.
8. Transaksi *E-Commerce* bersifat lintas batas negara, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai yurisdiksi negara mana yang sepatutnya diberlakukan.

Dari kedelapan permasalahan dalam transaksi jual beli *E-commerce* terdapat salah satu masalah terkait dengan penggunaan klausula baku dalam perjanjian jual beli, tentu bentuk perjanjian standar atau klausula baku ini substansinya akan sangat melindungi kepentingan pelaku usaha, meliputi, pembayaran haruslah dilakukan diawal oleh konsumen, barang yang sudah di terima tidak dapat dikembalikan, barang yang rusak dalam perjalanan bukanlah tanggungjawab dari pelaku usaha. Dengan demikian konsumen sangat dirugikan haknya. Mengingat hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen telah keseluruhannya di atur dalam Pasal 4,5,6,7 Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

Pasal 4

Hak konsumen

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
 - i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5

Kewajiban konsumen

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pasal 6

Hak pelaku usaha

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bahwa disebut dengan jelas dalam Pasal 4 huruf b hak dari pada konsumen adalah “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan” dengan demikian seharusnya perjanjian standart atau klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha tidak boleh mengkhianati hak daripada konsumen tersebut, bila mana hak konsumen tidak dihiraukan oleh pelaku usaha maka dapat dinyatakan perbuatan dari pelaku usaha adalah perbuatan melawan hukum, dalam konteks ini adalah tidak memenuhi hak konsumen tersebut.

Namun permasalahan ini akan rumit untuk di akhiri di kalangan konsumen dan pelaku usaha mengingat masing-masing pihak sangat minim wawasannya di bidang hukum, demikianlah pangkal terjadinya perbuatan-perbuatan yang mengarah pada pelanggaran hukum dan juga bententangan dengan hak dan kewajiban antara pelaku usah dan konsumen. Terutama dalam membuat perjanjian jual beli secara *E-commerce* yang sering digunakan, hal ini akan menimbulkan suatu masalah bagi konsumen, mengingat mengacu pada kontrak elektronik yang dibuat oleh kedua belah pihak.

Kontrak elektronik termasuk dalam jenis perjanjian tidak bernama, karena kontrak elektronik ini tidak diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Suatu perjanjian agar menjamin kepastian bagi para pihak mengenai keabsahan dari perjanjian tersebut, maka haruslah memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pada pasal 9 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dinyatakan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik haruslah menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan, namun dalam ketentuan ini tidak dijelaskan lebih lanjut syarat kontrak yang bagaimana yang dimaksudkan. Bahkan dalam penjelasannya pun tidak dicantumkan penjelasan lebih lanjut mengenai hal ini.⁹

Asas Pacta sunt servanda Atau disebut juga dengan asas kepastian hukum. asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. asas *pacta sunt servanda* merupakan asas bahwa Hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para

⁹ Riduan Syahrani, 2010, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, PT. Alumni, Bandung, h. 203.

pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang. mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak. asas pacta Sun servanda dapat disimpulkan dalam pasal 1338 ayat 1 kitab undang-undang hukum perdata, yang berbunyi: “ perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang.”Asas pacta Sun servanda pada mulanya dikenal dalam bentuk gereja. di dalam hukum gereja tersebut bahwa terjadinya suatu perjanjian Apabila ada ada kesepakatan kedua belah pihak dan dikuatkan dengan sumpah. Ini mengandung makna bahwa setiap perjanjian yang diadakan oleh kedua pihak merupakan perbuatan yang sakral dan dikaitkan dengan unsur keagamaan. namun, dalam perkembangannya asas pacta Sun servanda diberi arti pactum, yang berarti sepakat tidak perlu dikuatkan dengan sumpah dan tindakan formalitas lainnya sedangkan nudus pactum sudah cukup dengan sepakat saja.¹⁰

Pasal 47 Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mencantumkan syarat-syarat sahnya kontrak elektronik, adalah terdapat kesepakatan para pihak, dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, terdapat hal tertentu dan objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum. Satu poin penting yang tidak dicantumkan secara jelas dalam ketentuan di atas adalah mengenai suatu sebab yang halal atau itikad baik, padahal seperti yang kita ketahui bahwa itikad baik merupakan hal penting dalam suatu perjanjian yang dapat melindungi para pihak dari kerugian. Bahkan Penjelasan terhadap Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik tidak menjelaskan lebih lanjut mengenai syarat-syarat sahnya kontrak elektronik ini.

Berikut ini akan dijelaskan beberapa klausula baku yang sifatnya memberatkan konsumen (klausula eksonerasi) dalam perjanjian jual beli melalui E-commerce yang terdapat didalam *condition of use* dari shopee, dan tokopedia. Antara lain :

1. Tokopedia

Sejauh diizinkan oleh hukum yang berlaku, Tokopedia (termasuk induk perusahaan, direktur, dan karyawan) adalah tidak bertanggung jawab, dan Anda setuju untuk tidak menuntut tokopedia bertanggung jawab, atas segala kerusakan atau kerugian (termasuk namun tidak terbatas pada hilangnya uang, reputasi, keuntungan, atau kerugian tak berwujud lainnya) yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari :

1. Penggunaan atau ketidakmampuan penggunaan dalam menggunakan layanan tokopedia.
2. Harga, Pengiriman, atau petunjuklain yang tersedia dalam layanan Tokopedia.
3. Keterlambatan atau gangguan dalam layanan tokopedia.
4. Kelalaian atau kerugian yang ditimbulkan oleh masing-masing pengguna.
5. Kualitas Barang
6. Pengiriman barang
7. Pelanggaran hak atas kekayaan intelektual.
8. Perselisihan antara pengguna.
9. Pencemaran nama baik pihak lain.
10. Setiap penyalahgunaan barang yang dibeli oleh pihak pengguna.
11. Kerugian akibat pembayaran tidak resmi kepada pihak lain selain ke rekening resmi tokopedia, yang dengan cara apapun mengatasmamakan tokopedia ataupun kelalaian penulisan rekening dan/atau informasi lainnya dan/atau kelalaian pihak bank.
12. Pengiriman untuk perbaikan barang yang bergaransi resmi dari pihak produsen. Pembeli dapat membawa barang langsung kepada pusat layanan servis terdekat dengan kartu garansi dan faktur pembelian.

¹⁰ Ibid, h. 10.

13. Virus atau perangkat lunak berbahaya lainnya yang diperoleh dengan mengakses, atau menghubungkan dengan layanan tokopedia.
14. Gangguan, bug, kesalahan atau tidak akuratan apapun dalam layanan tokopedia.
15. Kerusakan pada perangkat keras Anda dari penggunaan setiap layanan tokopedia.
16. Isi, tindakan atau tidak adanya tindakan dari pihak ketiga, termasuk terkait dengan produk yang ada dalam situs tokopedia yang diduga palsu.
17. Tindak penegakan yang diambil sehubungan dengan akun pengguna.
18. Adanya tindakan peretasan yang dilakukan oleh pihak ketiga kepada akun pengguna.

2. Shopee

Anda hanya dapat mengajukan pengembalian barang/dana jika Anda “belum” klik “pesanan diterima” untuk konfirmasi penerimaan pesanan. Jika Anda telah melakukan konfirmasi penerimaan pesanan. Garansi shopee pada pesanan akan otomatis berakhir dan dana akan dilepaskan ke penjual.

“Pastikan Anda telah menerima pesanan Anda dengan baik sebelum klik (*pesanan diterima*).”

Dari dua contoh klausula baku diatas merupakan bentuk dari tidak setaraan kepentingan antara pelaku usaha dengan konsumen, sehingga kehadiran klausula baku hanya melindungi kepentingan pelaku usaha saja. Analisa dari pada jual beli secara online atau E-commerce dapat dianalisa melalui pasal 1320 KUH Perdata sebagai berikut :

Karena model perjanjian *e-commerce* selalu menentukan klausula baku, maka kebiasaan dari transaksi *e-commerce* ini didasarkan pada pasal 1338 BW. yaitu asas kebebasan berkontrak. Dengan adanya kebebasan berkontrak maka dalam membuat perjanjian para pihak bebas menentukan isi dan bentuknya. Walaupun dalam perjanjian tersebut terdapat klausula baku perjanjian tersebut tetap sah. Berdasarkan Pasal 1320 BW klausul baku dalam perjanjian ini termasuk dalam salah satu syarat sahnya perjanjian yaitu *causa* yang diperbolehkan.

Pencantuman mengenai pencantuman klausula baku ini diatur dalam pasal 18 ayat 1 UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan perjanjian apabila.

1. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Berdasarkan pasal 1337 BW yang termasuk Kausa yang tidak diperbolehkan adalah dilarang undang-undang, berlawanan kesusilaan dan ketertiban umum. Jika syarat klausula baku yang diperbolehkan ini tidak dipenuhi maka perjanjian tersebut batal demi hukum dan pada pasal 18 ayat (3) undang-undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang mencantumkan ketentuan sebagaimana dimaksud di atas dinyatakan batal demi hukum. Jadi keabsahan dari klausula baku dalam transaksi *e-commerce* adalah sah selama tidak melanggar pasal 1337 BW dan pasal 18 ayat 1 dan 2 undang-undang Perlindungan Konsumen.

Selain hal-hal tersebut di atas, ada hal yang perlu diperhatikan agar perjanjian jual beli E-commerce dapat dinyatakan sah yakni konsumen harus diberikan kesempatan yang cukup untuk membaca dan memahami klausul dari perjanjian jual beli dan konsumen bisa kapan saja melihat kembali klausul dari perjanjian jual beli. hal ini sangat penting karena bisa menghindari kemungkinan ketidak pahaman mengenai kontrak dan perasaan konsumen menjadi tenang, karena tidak terburu-buru dalam menentukan pilihannya sehingga dapat terjadi kepatutan perilaku berbisnis yang dilakukan oleh perusahaan dalam internet. Perlu diperhatikan juga isi ketentuan dalam perjanjian agar tidak berbentuk pada suatu hubungan atau keadaan yang tidak seimbang untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan keadaan.

2. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Perjanjian Dengan Klausula Baku Yang Digunakan Dalam Aktivitas Elektronik Commerce.

Para pihak yang terlibat dalam pembuatan kontrak elektronik biasanya adalah pelaku usaha dan konsumen. Sedangkan pemerintah berperan sebagai pengawas dalam penegakan hukum perlindungan konsumen. Karena dianggap dapat mempersingkat waktu dan biaya, pelaku usaha biasanya menggunakan klausula baku dalam pembuatan kontrak elektronik. Klausula baku selalu ditentukan oleh pelaku usaha yang kemudian ditawarkan pada konsumen dan konsumen hanya memiliki dua pilihan, yaitu menyetujui seluruh klausula tersebut atau tidak sama sekali (*take it or leave it*). Hal ini jelas membuat posisi konsumen menjadi sangat lemah, terutama dalam transaksi jual beli online. Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai klausula-klausula baku yang dilarang untuk dicantumkan dalam perjanjian baku, salah satu klausula baku yang dilarang yang berkaitan dengan permasalahan pada jurnal ini adalah pada poin "b" yaitu menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.

usaha berkewajiban untuk menjamin dua hal ini pada konsumennya yaitu, penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tenteram dan tidak ada cacat tersembunyi pada barang tersebut. Pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa pelaku usaha harus menanggung barang tersebut terhadap cacat tersembunyi. Namun jika terhadap cacat yang terlihat dan dapat diketahui oleh pembeli, maka pelaku usaha tidak wajib menjamin barang tersebut, hal ini diatur dalam ketentuan Pasal 1505 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Jika dikaitkan dengan transaksi jual beli online segala macam barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha tanpa disertai informasi yang jelas dari pelaku usaha, jika barangnya mengalami cacat maka itu akan masuk dalam kategori cacat tersembunyi.

Asas itikad baik dapat disimpulkan dari pasal 1338 ayat 3 kitab undang-undang hukum perdata. pasal 1338 ayat 3 kitab undang-undang hukum perdata berbunyi: my " perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik." asas itikad baik merupakan asas bahwa para pihak, yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan

kepercayaan atau keyakinan yang Teguh atau kemauan baik dari para pihak. Asas itikad baik dibagi menjadi dua macam, yaitu itikad baik nisbi dan itikad baik mutlak. pada itikad baik nisbi, orang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. pada itikad baik mutlak, penilaiannya terletak pada akal sehat dan keadilan, dibuat ukuran yang objektif untuk menilai keadaan penilaian tidak memihak menurut norma-norma yang objektif. Berbagai putusan hoge raad yang erat kaitannya dengan penerapan asas itikad baik disajikan berikut ini. kasus yang akan ditampilkan di sini adalah kasus seorang Arrest dan Mark Arrest. Kedua Arrest ini berkaitan dengan turunnya nilai uang Jerman setelah perang dunia I kasus posisi sarong Arrest sebagai berikut. Pada tahun 1918 suatu Firma Belanda memesan pada pengusaha Jerman sejumlah seorang dengan harga sebesar f 100.000,-. Karena keadaan memaksa sementara, menjual dalam waktu tertentu tidak dapat menyerahkan pesanan. setelah keadaan memaksa berakhir, pembeli menuntut pemenuhan prestasi. tetapi sejak diadakan perjanjian keadaan sudah banyak berubah dan penjual bersedia memenuhi pesanan tapi dengan harga yang lebih tinggi, karena apabila harga tetap sama ia akan menderita kerugian, yang berdasarkan itikad baik antara para pihak tidak dapat dituntut darinya. Pembelaan yang ia penjual ajukan atas dasar Pasal 1338 ayat 3 kitab undang-undang hukum perdata di kesampingkan oleh hoge raad dalam arrest tersebut. Menurut putusan Hoge raad Tidak mungkin satu pihak dari suatu perikatan atas dasar perubahan keadaan bagaimanapun sifatnya, berhak berpatokan pada itikad baik untuk mengingkari janjinya yang secara jelas dinyatakan hoge raad masih memberi harapan tentang hal ini ini dengan memformulasikan: mengubah inti perjanjian atau mengesampingkan secara keseluruhan. Dapatkah diharapkan suatu putusan yang lebih ringan, jika hal itu bukan merupakan perubahan Inti atau au mengesampingkan secara keseluruhan.¹¹

Hal ini dikarenakan konsumen dalam jual beli online tidak dapat melihat sendiri kondisi nyata dari barang yang dipikirkan oleh pelaku usaha untuk dikirimkan kepadanya. Pasal 1507 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa dalam hal-hal tersebut dalam Pasal 1504 dan 1505, pembeli dapat memilih akan mengembalikan barangnya sambil menuntut kembali uang harga pembelian atau akan tetap memiliki barang itu sambil menuntut kembali sebagian dari uang pembelian sebagaimana ditentukan oleh hakim setelah mendengar ahli tentang itu. Jadi dapat kita simpulkan bahwa ketentuan mengenai cacat tersembunyi ini juga dapat diaplikasikan pada kontrak elektronik.

Ketentuan mengenai klausula baku yang tidak terawasi ini justru akan memberikan dampak yang merugikan konsumen, apalagi dalam pembuatan kontrak elektronik selain posisi konsumen menjadi sangat lemah, kepentingan konsumenpun menjadi seakan-akan terabaikan. Melihat pada teori perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon yaitu perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan⁹. Perlindungan hukum bila dijelaskan secara harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Perlindungan hukum dapat berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak dicerai oleh aparat penegak hukum dan juga dapat berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu. Seharusnya konsumen mendapatkan perlindungan hukum dari kerugian yang ditimbulkan oleh transaksi jual beli online.¹²

Dalam ketentuan Pasal 23 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dimuat mengenai pendaftaran nama domain, di mana menurut Wikipedia

¹¹ Ibid, h. 11.

¹² Ibid, h. 7.

nama domain adalah nama yang diberikan untuk mengidentifikasi nama server komputer seperti web server atau email server di jaringan internet ataupun komputer. Jadi peraturan ini hanyalah mencakup pada akun-akun website saja, tidak termasuk media sosial. Karena risiko-risiko yang ditimbulkan oleh jual beli online, pelaku usaha haruslah mendaftarkan usaha onlinenya melalui badan hukum tertentu yang dibentuk pemerintah. Selain itu penggunaan media sosial dapat dibatasi hanya untuk mempromosikan usaha dari pelaku usaha saja.

Aspek-aspek perlindungan konsumen di dunia nyata di banyak Negara yang telah berusaha menyediakan beragam undang-undang dan institusi kepada warga negaranya secara penuh tidaklah sulit untuk dikenali. Praktik umum dan instrumen peraturan yang tersedia di setiap negara dapat dikelompokkan dan dibahas dalam bidang yang luas. Pedoman pelaksanaan PBB untuk perlindungan konsumen telah mengelompokkan bidang-bidang yang memberikan perhatian pada perlindungan konsumen yang diharapkan untuk diperhatikan oleh Negara-negara anggotanya, dalam enam kelompok sebagai berikut :¹³

- a. perlindungan konsumen dari bahaya untuk kesehatan dan keselamatan
- b. kemajuan dan perlindungan kepentingan ekonomi konsumen
- c. akses konsumen pada informasi yang memadai yang memungkinkan mereka untuk melakukan pilihan yang diketahuinya sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya
- d. pendidikan konsumen;
- e. tersedianya ganti rugi konsumen yang efektif
- f. kebebasan untuk membentuk kelompok konsumen dan kelompok lain yang relevan atau organisasi dan kesempatan dari organisasi semacam itu untuk mengemukakan pandangannya dalam proses pengambilan keputusan yang memberikan pengaruh kepada mereka.

Dalam pembuatan klausula baku pada transaksi e-commerce, pelaku usaha diwajibkan mengikuti prosedur yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yaitu UUPK. Sebagaimana ketentuan Pasal 48 ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP PSTE) menyebutkan “kontrak elektronik yang dibuat dengan klausula baku harus sesuai dengan ketentuan mengenai klausula baku sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Dengan adanya ketentuan tersebut, semestinya pihak penjual memperhatikan hak-hak konsumen selaku pihak yang menggunakan produk barang dan/atau jasa yang dijual sehingga terjadi keseimbangan antara pihak penjual dengan pembeli dan penjual tidak hanya mengejar keuntungan semata, namun penjual juga memperhatikan hak-hak yang dimiliki pembeli. Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962 yaitu terdiri atas :¹⁴

- a. hak memperoleh keamanan
- b. hak memilih
- c. hak mendapat informasi
- d. hak untuk didengar

¹³ Agus Saiful Abib, Doddy Kridasaksana, A. Heru Nuswanto., Penerapan Klausula Baku Dalam Melindungi Konsumen Pada Perjanjian Jual Beli Melalui E-commerce, Jurnal ISSN 1410-9859, h. 7.

¹⁴ Ibid, h. 7.

Hak-hak konsumen yang disampaikan Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy telah diakomodir dan ditambah oleh pembentuk undang-undang khususnya Pasal 4 UUPK yang menyebutkan :¹⁵

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Perlindungan konsumen dalam UUPK tidak hanya memberikan hak-hak konsumen semata, akan tetapi produsen juga diberikan kewajiban untuk memberikan hak kepada konsumen berupa pemberian ganti rugi sebagaimana ketentuan Pasal 7 huruf (g) UUPK yaitu pemberian kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Keberadaan pembeli dalam transaksi e-commerce hanya bersifat pasif dan diberikan kebebasan untuk memilih ya atau tidak "*take it or leave it*". Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menyatakan 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 bersifat mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Selain BPSK pemerintah melalui UUPK juga LPKSM sebagai lembaga non pemerintah yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen, dimana LPKSM ini sebelum menjalankan tugasnya harus didaftarkan dan mendapatkan pengakuan dari pemerintah. Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat menyebutkan :

- (1). Pemerintah mengakui LPKSM yang memenuhi syarat sebagai berikut : a. terdaftar pada Pemerintah Kabupaten/Kota; dan b. bergerak di bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggarandasarnya.
- (2). LPKSM sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat melakukan kegiatan perlindungan konsumen di seluruh wilayah Indonesia.

¹⁵ Ibid.

(3). Tata cara pendaftaran LPKSM sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri.

Sebagai lembaga yang menangani persoalan konsumen dalam masyarakat, LPKSM dituntut agar lebih pro aktif dalam melakukan segala kegiatan yang bermanfaat bagi konsumen. Hal tersebut berlandaskan pada tugasnya selaku organ non pemerintah yang bergerak dalam perlindungan konsumen. sebagaimana ketentuan Pasal 44 ayat (3) UUPK menyebutkan : (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:

- a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memperlukannya;
- c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

BPSK dan LPKSM sebagai lembaga non pemerintah yang memiliki tugas untuk menyelesaikan sengketa yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumen dalam pandangan penulis belum mampu memberikan perlindungan yang maksimal. Hal tersebut dapat terlihat dari kewenangan yang dimiliki BPSK dan LPKSM yang memiliki kewenangan secara sebatas pemberian bantuan non litigasi/penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Hal ini berdampak terhadap konsumen dengan kondisi perekonomian yang lemah, dimana konsumen tersebut harus melakukan gugatan ke Pengadilan Negeri jika para pihak tidak bisa menyelesaikan sengketanya di luar pengadilan. Dampak dari penyelesaian sengketa di pengadilan bagi konsumen yaitu membutuhkan waktu panjang, biaya yang relatif mahal serta eksekusi yang cukup sulit.

Adapun upaya hukum melalui jalur litigasi atau pengadilan dengan cara menggugat pelaku usaha atas perbuatan yang menimbulkan kerugian pada konsumen, kerugian yang timbul yang disebabkan oleh penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha, dan klausula baku yang digunakan tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 18 Ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dengan demikian mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum yang didasarkan Pasal 1364 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dengan maksud dan tujuan dapat menuntut pelaku usaha untuk membayar ganti kerugian yang dialami oleh konsumen.

D. Penutup

Berdasarkan pasal 1337 BW yang termasuk Kausa yang tidak diperbolehkan adalah dilarang undang-undang, berlawanan kesusilaan dan ketertiban umum. Jika syarat klausula baku yang diperbolehkan ini tidak dipenuhi maka perjanjian tersebut batal demi hukum dan pada pasal 18 ayat (3) undang-undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang mencantumkan ketentuan sebagaimana dimaksud di atas dinyatakan batal demi hukum. Jadi keabsahan dari klausula baku dalam transaksi *e-commerce* adalah sah selama tidak melanggar pasal 1337 BW dan pasal 18 ayat 1 dan 2 undang-undang Perlindungan Konsumen.

Selain hal-hal tersebut di atas, ada hal yang perlu diperhatikan agar perjanjian jual beli *E-commerce* dapat dinyatakan sah yakni konsumen harus diberikan kesempatan yang cukup untuk

membaca dan memahami klausul dari perjanjian jual beli dan konsumen bisa kapan saja melihat kembali klausul dari perjanjian jual beli. hal ini sangat penting karena bisa menghindari kemungkinan ketidak pahaman mengenai kontrak dan perasaan konsumen menjadi tenang, karena tidak terburu-buru dalam menentukan pilihannya sehingga dapat terjadi kepatutan perilaku berbisnis yang dilakukan oleh perusahaan dalam internet. Perlu diperhatikan juga isi ketentuan dalam perjanjian agar tidak berbentuk pada suatu hubungan atau keadaan yang tidak seimbang untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan keadaan.

BPSK dan LPKSM sebagai lembaga non pemerintah yang memiliki tugas untuk menyelesaikan sengketa yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumen dalam pandangan penulis belum mampu memberikan perlindungan yang maksimal. Hal tersebut dapat terlihat dari kewenangan yang dimiliki BPSK dan LPKSM yang memiliki kewenangan secara sebatas pemberian bantuan non litigasi/penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.

Adapun upaya hukum melalui jalur litigasi atau pengadilan dengan cara menggugat pelaku usaha atas perbuatan yang menimbulkan kerugian pada konsumen, kerugian yang timbul yang disebabkan oleh penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha, dan klausula baku yang digunakan tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 18 Ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dengan demikian mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum yang didasarkan Pasal 1364 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dengan maksud dan tujuan dapat menuntut pelaku usaha untuk membayar ganti kerugian yang dialami oleh konsumen.

Daftar Bacaan

Buku

- Adang Al, 2007, Hukum; Titik Pijakan dan Kerangka Kebersamaan, Yogyakarta.
- Assiddiqie Jimly, 2004, Cita Negara Hukum Indonesia Kontemporer, fakultas hukum universitas sriwijaya, Palembang.
- Asshiddique Jimly, 2006, Konstitusi & Konstitusionalisme Indonesia, Edisi kedua, Sinar Grafika, Jakarta.
- Asshiddiqie, Jimly 2006, Hukum Tata Negara dan Pilar-Pilar Demokrasi, Sinar Grafika, Jakarta.
- Efendi Marwan, 2005, Kejaksaan RI: Posisi dan Fungsi Dari Perspektif Hukum, Gramedia, Jakarta.
- Gozali Djoni & Usman Rachman, 2012, Hukum Perbankan, Cet II, Sinar Grafika, Jakarta.
- Hadjon Philipus M., 1987, Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia, Bina Ilmu, Surabaya.
- Jurdi Fajlurrahman, 2016, Teori Negara Hukum, Setara Press, Malang.
- Marbun SF. Marbun, dkk. 2001, Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara, UII Press, Yogyakarta.
- Manan, Bagir 1996, Kedaulatan Rakyat Hak Asasi Manusia dan Negara Hukum, Gaya Media Permata, Jakarta.
- Marzuki Peter Mahmud, 2017, Penelitian Hukum, Kencana, Jakarta.
- Soehino S. H, 2001, Ilmu Negara, Liberty Yogyakarta, Yogyakarta.

Subekti, 1985, Pokok – Pokok Hukum Perdata, Intermedia, Jakarta.

Subekti, 1985, Hukum Perjanjian, Intermedia, Jakarta.

Tobing David, 2019, Klausula Baku Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen;

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik perubahan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Jurnal

Alfian Perdana, 2014, dkk, 'Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik', 2 Jurnal Ilmu Hukum.

Benard L. Tanya dkk, 2013, Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi, Genta Publishing, Yogyakarta.

Wahyu Suwena Putri, Nyoman Budiana, 2018, Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perikatan, Jurnal Analisis Hukum Undiknas Graduate School.

Robeto Ranto, 2019, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik, Jurnal Hukum Alethea, Universitas Kristen Satya.

Rahadi Wasi Bintoro, 2011, 'Peranan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik di Peradilan Umum, 11 Jurnal Dinamika Hukum

Sutan Remy Sjahdeini, Hukum Cyber Sistem Pengamanan E-commerce, makalah dalam seminar tentang Peran Penegak Hukum Dalam Kaitannya Dengan Transaksi Perbankan" yang diselenggarakan oleh Bank Mandiri pada hari Kamis, 18 Januari 2001 di Mandiri Club Jakarta..

Setia Putra, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-commerce, Jurnal Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Riau

Syaibatul Hamidi, dkk, 2013, 'Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Pidana' Kanun: Jurnal Ilmu Hukum,

Website

Sekilas Perkembangan Internet di Indonesia - Goechi.Com,
Badan Pusat Statistik (bps.go.id),