

ANALISIS YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN E-COMMERCE DITINJAU DARI UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Indra Perdana¹⁾, Mirza Syapiq²⁾, Ahmad Zuwandana³⁾, Liza Umami Pasaribu⁴⁾, Julia Rahma Putri⁵⁾, Darnita⁶⁾

Fakultas Hukum, Universitas Asahan

Correspondence

Email: indrap55@gmail.com

No. Telp:

Submitted: 10 Juli 2024

Accepted: 15 Juli 2024

Published: 16 Juli 2024

Abstrak

Pencapaian teknologi internet yang pesat dan maju, mempermudah untuk mengakses informasi apapun yang dibutuhkan, termasuk di dalamnya informasi produk. Dengan kemudahan ini, sangat penting untuk dapat mengubah pola perdagangan, baik online maupun offline. Kemampuan komputer-komputer ini untuk saling terhubung memungkinkan metode pemasaran baru untuk produk dan jasa perusahaan. E-commerce adalah istilah untuk strategi pemasaran atau jual beli melalui internet. Tidak ada definisi yang jelas untuk e-commerce, tetapi secara umum didefinisikan sebagai perdagangan yang dilakukan melalui internet. Produsen telah menyalahgunakan klausula baku sebagai cara untuk mempermudah transaksi jual beli antara produsen dan konsumen dengan memberikan persyaratan yang tidak menguntungkan bagi konsumen, seperti perjanjian kredit perbankan, asuransi, penitipan barang, dan e-commerce. Analisis bahan hukum normatif digunakan untuk mencapai kesimpulan dan preskriptif tentang masalah hukum yang diteliti. Penalaran hukum atau logika deduktif digunakan. Oleh karena itu, klausula standar yang digunakan dalam transaksi e-commerce tetap sah selama tidak melanggar pasal 1337 BW dan pasal 18 ayat 1 dan 2 UU Perlindungan Konsumen. Penulis berpendapat bahwa lembaga non-pemerintah BPSK dan LPKSM, yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, belum memberikan perlindungan yang ideal. Oleh karena itu, berdasarkan Pasal 1364 UU Hukum Perdata, mereka memiliki hak untuk mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum untuk menuntut pelaku usaha untuk membayar kerugian yang dialami oleh konsumen.

Kata Kunci: Klausula baku, E-Commerce, Perlindungan Konsumen

Abstract

The rapid and advanced advancement of internet technology makes it easier to access any information needed, including product information. With this convenience, it is very important to be able to change trading patterns, both online and offline. The ability of these computers to connect with each other allows for new marketing methods for the company's products and services. E-commerce is a term for marketing strategies or buying and selling over the internet. There is no clear definition for e-commerce, but it is generally defined as commerce that is done over the internet. Manufacturers have abused standard clauses as a way to facilitate buying and selling transactions between producers and consumers by providing unfavorable terms for consumers, such as banking credit agreements, insurance, custody of goods, and e-commerce. An analysis of normative legal materials is used to reach conclusions and make predictions about the legal issues being studied. Legal reasoning, or deductive logic, is used. Therefore, the standard clauses used in e-commerce transactions remain valid as long as they do not violate Article 1337 BW and Article 18 paragraphs 1 and 2 of the Consumer Protection Law. The author argues that the non-governmental institutions BPSK and LPKSM, which are tasked with resolving disputes between business actors and consumers, have not provided ideal protection. Therefore, based on Article 1364 of the Civil Law, they have the right to file a lawsuit for unlawful acts to sue business actors to pay for losses experienced by consumers.

Keywords: Standard clause, E-commerce, Consumer Protection

PENDAHULUAN

Dunia industri telah mengalami perubahan besar sebagai akibat dari pertumbuhan pesat revolusi industri 4.0. Kehidupan telah diubah karena kemajuan pesat dalam bidang jaringan internet dan telekomunikasi. Sekarang, berkat kemajuan teknologi, segala kebutuhan dapat dipenuhi dengan cepat dan praktis. Masyarakat sangat senang akan kehadiran teknologi jaringan internet, yang memungkinkan orang untuk berkomunikasi dengan cepat dan praktis

serta menggunakan alat teknologi digital seiring dengan perkembangan masyarakat dan teknologi.

Mengakses informasi apa pun yang Anda butuhkan, termasuk informasi produk, menjadi lebih mudah berkat kemajuan dan kecepatan teknologi internet. Adanya kemudahan ini membuatnya sangat penting untuk dapat mengubah pola perdagangan, baik yang dilakukan secara online maupun offline. Kemampuan komputer-komputer tersebut untuk saling terhubung membuka jalan bagi metode pemasaran baru untuk barang dan jasa bisnis. Bisnis elektronik atau e-commerce adalah strategi pemasaran atau jual beli yang dilakukan melalui internet. Tidak ada definisi yang jelas untuk e-commerce saat ini, tetapi sebagian besar orang menganggap e-commerce sebagai perdagangan yang dilakukan melalui internet.¹

Proses jual beli yang dilakukan melalui media online tidak dapat dilepaskan dari elemen hukum perjanjian yang memerlukan kesepakatan di antara pihak penjual dan pembeli. Perjanjian adalah perbuatan hukum ganda di mana satu pihak atau lebih mengikatkan diri terhadap satu pihak atau lebih lainnya mengenai sesuatu hal.² Jika memenuhi syarat-syarat yang diatur dalam pasal 1320 BW (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata), perjanjian dianggap sah. Pada dasarnya, kedua belah pihak penjual dan pembeli bebas menentukan bentuk, isi, dan jenis perjanjian. Penjual dan pembeli memiliki kebebasan untuk mengubah perjanjian mereka. Namun, biasanya perjanjian tersebut mengandung klausul yang membatasi, menghapus, membebaskan, mengurangi, atau meringankan tanggung jawab 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 jula 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”. Jika penjual yang memiliki kedudukan lebih kuat menerapkan klausula baku terhadap pembeli yang memiliki kedudukan lemah, itu dapat mengakibatkan kerugian yang sangat besar bagi pembeli. Pembeli tidak dapat melakukan penawaran barang yang akan dibelinya, yang dikenal sebagai penyalahgunaan keadaan.

Menurut Samson, yang dikutip Huala Adolf, menggunakan teknologi informasi dalam bisnis dianggap lebih mudah dan lebih baik daripada sistem konvensional. Keunggulan dan kemudahan e-commerce meliputi: transaksi dagang menjadi lebih efisien dan efektif; transaksi dagang menjadi lebih efisien, produktif, dan bersaing; kecepatan yang lebih tinggi untuk konsumen; biaya administrasi yang lebih rendah; pendistribusian logistik yang lebih baik; dan kemampuan perusahaan kecil untuk menjual barang mereka di seluruh dunia.³

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

¹ Yusra Shabira et al., “ANALISIS JUAL BELI MENGGUNAKAN E-COMMERCE SEBAGAI MEDIA PENJUALAN ATAU PERDAGANGAN DI PLATFROM DIGITAL” 1, no. 1 (2023): 265–70, <https://journal.alshobar.or.id/index.php/bridging>.

² Desi Putriani Ramadhanty Syarifah and Mohamad Fajri Mekka Putra, “Akibat Hukum Terjadinya Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 560/Pdt.G/2020/Pn),” *PALAR (Pakuan Law Review)* 8, no. 4 (2022): 106–14.

³ F Sudirjo et al., “Analisis Dampak Strategi Pemasaran Digital Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Perspektif Industri E-Commerce,” *Jurnal Pendidikan ...* 7 (2023): 7524–32, <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/7422%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/742/6136>.

ditetapkan oleh pelaku usaha dalam jual beli yang mereka kehendaki khususnya perjanjian jual beli melalui e-commerce.⁴

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.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka dalam penulis mengambil judul analisis yuridis terhadap klausula baku dalam perjanjian e-commerce ditinjau dari uu perlindungan konsumen. Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis mengambil beberapa permasalahan yang sesuai dengan penulisan ini, adalah sebagai berikut; (1) Bagaimana Kekuatan Mengikat Dari Perjanjian Dengan Klausula Baku Khususnya Yang Diterapkan Dalam Aktivitas E-Commerce, (2) Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Perjanjian Dengan Klausula Baku Yang Digunakan Dalam Aktivitas Elektronik Commerce.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normative. Penelitian jenis ini tidak hanya membahas secara konseptual saja, namun juga mengidentifikasi, klasifikasi, dan sinkronisasi daripadanya peraturan perundang-undangan yang relevan dalam pembahasan ini. Spesifikasi penelitian ini dilakukan secara deskriptif analitis sedangkan sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, dengan menggunakan Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan. Analisis data dilakukan berdasarkan teknik analisis data secara kualitatif normatif. Hal ini dilakukan, agar menghasilkan kesimpulan yang preskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

Hukum perikatan adalah bagian dari hukum perdata yang mengatur hubungan antara orang. Dalam hal ini, negara tidak ikut campur dalam pembuatan perikatan antara dua orang. Perkembangan yang sangat pesat dalam teknologi telekomunikasi berbasis internet telah mengubah aktivitas ekonomi Indonesia secara signifikan. Dimulainya revolusi industri 4.0 menunjukkan hal ini. Proses-proses seperti produksi, distribusi, dan konsumsi sebagian besar menggunakan teknologi modern berbasis jaringan internet. Kelebihannya jelas sangat banyak, termasuk waktu produksi yang sangat singkat, mengurangi kesalahan produksi, dan dapat mengurangi biaya produksi yang berlebihan.

Konsumen sebagai bagian dari revolusi industri 4.0, mungkin telah merasakan manfaat dari teknologi telekomunikasi berbasis internet yang digunakan untuk berbagai aktivitas ekonomi, seperti pinjaman, transaksi, jual beli, dan berkomunikasi secara jarak jauh. Teknologi informasi (IT) telah mengubah masyarakat serta membuka peluang bisnis dan pekerjaan manusia baru. Secara khusus, dalam hal jual beli online, atau e-commerce, sistem jual beli modern di mana komunikasi antara penjual dan pembeli dilakukan melalui jaringan dan tidak terjadi secara langsung. Diantaranya, toko pedesaan, Shopee, OLX, Gofood, Grab Food, dan lainnya adalah beberapa platform e-commerce populer. Banyak platform yang tersedia pasti akan memengaruhi cara orang berbelanja. Konsumen yang awalnya konvensional menjadi terbiasa

⁴ Kusumadewi Yessy and dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2022.

menggunakan platform e-commerce, meskipun ada banyak keuntungan dari e-commerce, tetapi juga kelemahan, yaitu tidak dapat mengetahui identitas penjual.⁵

Menelisik 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 standart melalui *E-Commerce* juga dapat menimbulkan permasalahan yang berkenaan dengan hak-hak konsumen, antara lain:

- 1) Tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang dipesan, mereka hanya dapat mengetahuinya melalui layar monitor komputer mereka. Akibatnya, mereka tidak memiliki kesempatan untuk menyelidiki kebenaran barang dan jasa yang ditawarkan.
- 2) kontrak yang dibuat dalam transaksi E-Commerce adalah kontrak standar atau baku yang tidak memenuhi prinsip kesetaraan (fair & equal).
- 3) Tidak ada perlindungan hukum untuk konsumen dan produsen yang diperhatikan karena ada klausula eksonerasi dalam pengikatan jual beli yang diadakan.
- 4) Status subyek hukum pelakku usaha tidak jelas.
- 5) Pembayaran awal biasanya dilakukan dengan transfer bank, mengisi nomor kartu kredit, cek, atau pengiriman uang.
- 6) Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan tentang risiko sistem yang digunakan.
- 7) Tidak ada jaminan yang memberikan perlindungan kepada pelanggan dalam hal barang dan jasa yang dikirim tidak sesuai dengan yang diiklankan di internet atau bahkan tidak dikirim.
- 8) Transaksi *E-Commerce* bersifat lintas batas negara, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai yurisdiksi negara mana yang sepatutnya diberlakukan.

Salah satu dari kedelapan masalah yang paling penting dalam transaksi jual beli e-commerce adalah penggunaan klausula baku dalam perjanjian jual beli. Klausula baku ini secara substansial akan melindungi kepentingan palaku usaha, seperti bahwa pembayaran harus dilakukan oleh konsumen, barang yang diterima tidak dapat dikembalikan, dan pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas barang yang rusak selama perjalanan. Dengan demikian, konsumen sangat dirugikan haknya, mengingat hak dan kewajiban yang diatur dalam Pasal 4,5,6,7 Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Pasal 4 huruf b, hak konsumen didefinisikan sebagai "hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan", sehingga perjanjian standar atau klausula baku yang dibuat oleh perusahaan tidak boleh mengkhianati hak konsumen. Jika hak konsumen tidak diperhatikan oleh perusahaan, maka perjanjian tersebut dapat dinyatakan tidak sah.

Namun, karena kedua belah pihak tidak memiliki pengetahuan hukum yang cukup, akan sulit untuk menyelesaikan masalah ini. Hal ini menyebabkan perbuatan yang mengarah pada pelanggaran hukum dan konflik hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Hal ini akan menimbulkan masalah bagi pelanggan, terutama bagi pelanggan yang sering menggunakan perjanjian jual beli e-commerce karena mengacu pada kontrak elektronik yang dibuat oleh kedua belah pihak.

Karena kontrak elektronik tidak diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, mereka termasuk dalam jenis perjanjian tidak bernama. Untuk memastikan para pihak bahwa perjanjian itu sah, perjanjian harus memenuhi syarat-syarat yang disebutkan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal 9 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang

⁵ Arief Ulul Azmi, "Analisis Keabsahan E-Contract Dalam Perspektif Hukum (Studi Kasus E-Contract Dalam E-Commerce)," *Skripsi*, 2022.

Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa Tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang hal ini bahkan dalam penjelasannya.⁶

Pasal 47 Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa kontrak elektronik hanya sah jika para pihak telah mencapai kesepakatan, dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan objek transaksi tidak boleh melanggar hukum, kesusilaan, atau ketertiban umum. Seperti yang kita ketahui bahwa itikad baik sangat penting dalam suatu perjanjian yang dapat melindungi kedua belah pihak dari kerugian, satu poin penting yang tidak disebutkan secara jelas dalam ketentuan di atas adalah suatu sebab yang halal atau itikad baik. Bahkan Penjelasan Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik tidak memberikan penjelasan lebih lanjut tentang persyaratan yang diperlukan untuk sah kontrak elektronik.

Menurut Pasal 1337 BW, Kausa yang tidak diperbolehkan adalah pelanggaran undang-undang yang bertentangan dengan moralitas dan ketertiban umum. Pada pasal 18 ayat (3) undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang mencantumkan ketentuan sebagaimana disebutkan di atas dinyatakan batal demi hukum. Oleh karena itu, selama klausula baku tidak melanggar pasal 1337 BW dan pasal 18 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, klausula baku dapat dianggap sah dalam transaksi e-commerce.

Selain hal-hal di atas, hal lain yang perlu diperhatikan agar perjanjian jual beli e-commerce dinyatakan sah adalah bahwa pelanggan harus diberi kesempatan yang cukup untuk membaca dan memahami klausul perjanjian jual beli, dan mereka harus memiliki kemampuan untuk meninjau klausul tersebut kapan saja. Hal ini sangat penting karena dapat mencegah kemungkinan ketidakpahaman tentang kontrak dan perasaan konsumen menjadi tenang karena mereka tidak terburu-buru dalam membuat keputusan mereka, yang memungkinkan perusahaan online menjalankan perilaku berbisnis yang adil. Untuk menghindari penyalahgunaan keadaan, isi perjanjian harus diperhatikan.⁷

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

Pelaku usaha dan konsumen biasanya adalah pihak yang terlibat dalam pembuatan kontrak elektronik. Sementara pemerintah bertanggung jawab untuk melaksanakan hukum perlindungan konsumen. Pelaku usaha biasanya menggunakan klausula baku saat membuat kontrak elektronik karena dianggap dapat mempersingkat waktu dan biaya. Pelaku usaha selalu menetapkan klausula baku, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Pelanggan memiliki dua pilihan: menyetujui klausula secara keseluruhan atau tidak sama sekali. Ini jelas melemahkan posisi pelanggan, terutama dalam hal 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.

⁶ C I P Sinaulan, Hendrik Pondaag, and Deasy Soeikromo, “Akibat Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Melakukan Transaksi Sesuai Prosedur Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Hukum Perdata,” *Lex Privatum* 11, no. 5 (2023), <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/48582%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/48582/42857>.

⁷ Hazilina Hazilina and Gembongseto Hendro Soedagoeng, “Analisis Kebebasan Berkontrak Dalam Smart Contract E-Commerce,” *Tanjungpura Law Journal* 5, no. 1 (2021): 53, <https://doi.org/10.26418/tlj.v5i1.46223>.

Pebisnis bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pembeli dapat mengendalikan barang yang mereka jual dengan aman dan nyaman, dan bahwa barang tersebut tidak memiliki cacat tersembunyi. Pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa pelaku usaha harus menanggung cacat tersembunyi pada barang tersebut; namun, Pasal 1505 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur bahwa pelaku usaha tidak wajib menjamin barang tersebut jika cacat tersebut terlihat dan dapat diketahui oleh pembeli. Jika terlibat dalam transaksi jual beli online, segala macam barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha tanpa memberikan informasi yang jelas tentang pelaku usaha akan dianggap sebagai cacat tersembunyi.

Pemilik 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.

Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pelanggan yang membeli barang melalui internet tidak memiliki kemampuan untuk memeriksa kondisi barang yang dipilih oleh penjual untuk dikirimkan kepada mereka. Pasal 1507 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa dalam hal-hal yang disebutkan dalam Pasal 1504 dan 1505, pembeli dapat memilih untuk mengembalikan barang tersebut sambil menuntut kembali seluruh uang yang dibayarkan. Mereka juga dapat memilih untuk mempertahankan barang tersebut sambil menuntut kembali sebagian dari uang yang dibayarkan, sebagaimana ditentukan oleh hakim setelah mendengar ahli tentang masalah tersebut. Oleh karena itu, kita dapat menyimpulkan bahwa ketentuan tentang cacat tersembunyi ini juga dapat diterapkan pada kontrak elektronik.

Pasal 23 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik membahas pendaftaran nama domain. Menurut Wikipedia, nama domain adalah nama yang diberikan untuk mengidentifikasi nama server komputer, seperti web server atau email server di jaringan internet atau komputer. Oleh karena itu, peraturan ini hanya berlaku untuk akun web, tidak untuk akun media sosial. Karena bahaya yang ditimbulkan oleh jual beli online, pelaku usaha harus mendaftarkan bisnis online mereka di badan hukum yang diatur pemerintah. Penggunaan media sosial juga dapat dibatasi untuk mempromosikan bisnis perusahaan.

Aspek-aspek perlindungan konsumen di dunia nyata di banyak Negara yang telah berusaha memberikan undang-undang dan institusi kepada rakyatnya secara penuh. Instrumen peraturan dan praktik umum di setiap negara dapat dikategorikan dan dibahas dalam bidang yang luas. Menurut Pedoman Pelaksanaan Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk Perlindungan Konsumen, bidang-bidang yang harus diperhatikan oleh negara-negara anggotanya dalam hal perlindungan konsumen dikelompokkan dalam enam kategori antara lain, perlindungan konsumen dari bahaya kesehatan dan keselamatan, kemajuan dan perlindungan kepentingan ekonomi, pendidikan konsumen, ganti rugi yang efektif, dan kebebasan untuk membentuk kelompok konsumen dan kelompok lain yang relevan atau organisasi, serta kesempatan untuk organisasi semacam itu.⁸

Dalam pembuatan klausula baku pada transaksi *e-commerce*, pelaku usaha diwajibkan mengikuti prosedur yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yaitu UUPK.

⁸ Hanita Azrica and Seri Mughni Sulubara, "Legalitas Transaksi E Commerce Dalam Platform Shopee Ditinjau Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Undang-Undang Nomor : 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Persfektif Fiqih Muamalah," *Hakim : Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial* Vol.1, no. 3 (2023): 296–318.

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 ketentuan ini, penjual harus mempertimbangkan hak-hak pembeli sebagai pihak yang menggunakan barang dan jasa yang dijual, sehingga ada keseimbangan antara penjual dan pembeli. Penjual tidak hanya berusaha menghasilkan keuntungan, tetapi juga mempertimbangkan hak-hak pembeli.⁹

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 :

- 1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam meng- konsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian- an sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) hak unduk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan per janjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain memberikan hak-hak konsumen, UUPK mewajibkan produsen untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam Pasal 7 huruf (g) UUPK, yaitu kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian. Pembeli tidak terlibat dalam transaksi e-commerce dan memiliki kebebasan untuk memilih untuk "mengambilnya atau meninggalkannya". Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), klausula baku adalah setiap aturan, ketentuan, dan syarat yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan dituangkan dalam dokumen atau perjanjian yang bersifat mengikat dan harus dipenuhi oleh konsumen.

Selain BPSK pemerintah melalui UUPK, LPKSM adalah lembaga non-pemerintah yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen. LPKSM harus didaftarkan dan mendapatkan pengakuan dari pemerintah sebelum menjalankan tugasnya. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) menyatakan bahwa:

- 1) Pemerintah mengakui LPKSM yang memenuhi syarat-syarat berikut: a. terdaftar di pemerintah kabupaten/kota; dan b. bergerak dalam bidang perlindungan konsumen yang tercantum dalam anggarandasarnya.
- 2) LPKSM yang disebutkan dalam ayat (1) memiliki kemampuan untuk melakukan kegiatan perlindungan konsumen di seluruh wilayah Indonesia.

⁹ Devinda Diana Valentina et al., “Analisis Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Teknologi Informasi Dan Komunikasi . Demikian Pesatnya Perkembangan Dan Kemajuan Melakukan Transaksi Kegiatan Usaha Perdagangan Secara Elektronik . Hal Ini Telah Diatur Dalam” 1, no. 1 (2024).

- 3) Keputusan Menteri lebih lanjut mengatur prosedur pendaftaran LPKSM sebagaimana disebutkan dalam ayat (1) huruf a.

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 pada konsumen yang memiliki sumber daya keuangan terbatas; jika pihak-pihak tidak dapat menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, konsumen tersebut harus menggugat ke Pengadilan Negeri. Bagi konsumen, penyelesaian sengketa di pengadilan membutuhkan waktu yang lama, biaya yang tinggi, dan eksekusi yang sulit.

Dalam hal upaya hukum melalui jalur litigasi atau pengadilan untuk menggugat pelaku usaha atas tindakan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, kerugian yang disebabkan oleh penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha, yang melanggar Pasal 18 Ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dengan demikian, Pasal 1364 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan dasar untuk gugatan perbuatan melawan hukum. Anda dapat menuntut pelaku usaha untuk membayar kerugian yang dialami oleh konsumen dengan maksud dan tujuan.¹⁰

KESIMPULAN

Menurut Pasal 1337 BW, Kausa yang tidak diperbolehkan adalah pelanggaran undang-undang yang bertentangan dengan moralitas dan ketertiban umum. Pada pasal 18 ayat (3) undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang mencantumkan ketentuan sebagaimana disebutkan di atas dinyatakan batal demi hukum. Oleh karena itu, selama klausula baku tidak melanggar pasal 1337 BW dan pasal 18 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, klausula baku dapat dianggap sah dalam transaksi e-commerce.

Selain hal-hal di atas, hal lain yang perlu diperhatikan agar perjanjian jual beli e-commerce dinyatakan sah adalah bahwa pelanggan harus diberi kesempatan yang cukup untuk membaca dan memahami klausul perjanjian jual beli, dan mereka harus memiliki kemampuan untuk meninjau klausul tersebut kapan saja. Hal ini sangat penting karena dapat mencegah kemungkinan ketidakpahaman tentang kontrak dan perasaan konsumen menjadi tenang karena mereka tidak terburu-buru dalam membuat keputusan mereka, yang memungkinkan perusahaan online menjalankan perilaku berbisnis yang adil. Untuk menghindari penyalahgunaan keadaan, isi perjanjian harus diperhatikan.

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.

Dalam hal upaya hukum melalui jalur litigasi atau pengadilan untuk menggugat pelaku usaha atas tindakan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, kerugian yang disebabkan oleh penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha, yang melanggar Pasal 18 Ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dengan demikian, Pasal 1364 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan dasar untuk gugatan perbuatan melawan hukum. Anda dapat menuntut pelaku usaha untuk membayar kerugian yang dialami oleh konsumen dengan maksud dan tujuan.

¹⁰ Reinhart Jefri Suryadi and Elfrida Ratnawati Gultom Gultom, "Analisis Hukum Terkait Melindungi Konsumen Dalam Bertransaksi Digital Di E-Commerce Shopee," *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 5, no. 1 (2023): 328–34.

DAFTAR PUSTAKA

- Azmi, Arief Ulul. “Analisis Keabsahan E-Contract Dalam Perspektif Hukum (Studi Kasus E-Contract Dalam E-Commerce).” *Skripsi*, 2022.
- Azrica, Hanita, and Seri Mughni Sulubara. “Legalitas Transaksi E Commerce Dalam Platfortm Shopee Ditinjau Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Undang-Undang Nomor : 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Perspektif Fiqih Muamalah.” *Hakim : Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial* Vol.1, no. 3 (2023): 296–318.
- Hazilina, Hazilina, and Gembongseto Hendro Soedagoeng. “Analisis Kebebasan Berkontrak Dalam Smart Contract E-Commerce.” *Tanjungpura Law Journal* 5, no. 1 (2021): 53. <https://doi.org/10.26418/tlj.v5i1.46223>.
- Shabira, Yusra, Tengku Alexander Hamzah Chalik, M Miftah Al Qahtani, Manahilul Irfan, Program Studi Perbankan Syari, Ah Fakultas Ekonomi Bisnis, and Sejarah Artikel. “ANALISIS JUAL BELI MENGGUNAKAN E-COMMERCE SEBAGAI MEDIA PENJUALAN ATAU PERDAGANGAN DI PLATFROM DIGITAL” 1, no. 1 (2023): 265–70. <https://journal.alshobar.or.id/index.php/bridging>.
- Sinaulan, C I P, Hendrik Pondaag, and Deasy Soeikromo. “Akibat Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Melakukan Transaksi Sesuai Prosedur Cash On Delivery (COD) Ditinjau Dari Hukum Perdata.” *Lex Privatum* 11, no. 5 (2023). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/48582%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/48582/42857>.
- Sudirjo, F, T Purwati, W Widyastuti, Y U Budiman, and ... “Analisis Dampak Strategi Pemasaran Digital Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Perspektif Industri E-Commerce.” *Jurnal Pendidikan ...* 7 (2023): 7524–32. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/7422%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/7422/6136>.
- Suryadi, Reinhath Jefri, and Elfrida Ratnawati Gultom Gultom. “Analisis Hukum Terkait Melindungi Konsumen Dalam Bertransaksi Digital Di E-Commerce Shopee.” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 5, no. 1 (2023): 328–34.
- Syarifah, Desi Putriani Ramadhanty, and Mohamad Fajri Mekka Putra. “Akibat Hukum Terjadinya Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli(Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 560/Pdt.G/2020/Pn).” *PALAR (Pakuan Law Review)* 8, no. 4 (2022): 106–14.
- Valentina, Devinda Diana, Jl Ir, Sutami No, Kec Jebres, Kota Surakarta, and Jawa Tengah. “Analisis Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Teknologi Informasi Dan Komunikasi . Demikian Pesatnya Perkembangan Dan Kemajuan Melakukan Transaksi Kegiatan Usaha Perdagangan Secara Elektronik . Hal Ini Telah Diatur Dalam” 1, no. 1 (2024).
- Yessy, Kusumadewi, and dan Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2022.