



Aspek Hukum dan Keabsahan Klausula Kontrak Baku dalam Transaksi Bisnis Kontemporer

Anak Agung Dewi Utari, Ernawati Suwarno

¹Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia

² Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia

* Corresponding author: dosen02532@unpam.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah sedemikian cepat sehingga mempengaruhi setiap aspek kehidupan manusia. Tidak dapat dipungkiri teknologi informasi dan komunikasi menjadi ujung tombak era globalisasi yang kini melanda hampir diseluruh dunia. Kondisi ini menjadikan lahirnya suatu dunia baru yang sering disebut dengan dusun global (global village), yang di dalamnya di huni oleh warga negara yang disebut warga jaringan (netizen). Kegiatan jual beli di Indonesia telah berkembang dalam hal cara pelaksanaannya. Jual beli yang biasa dilaksanakan secara konvensional, dimana pembeli dan penjual bertemu secara langsung untuk melakukan transaksi, telah berubah menjadi jual beli secara online atau melalui media elektronik tepatnya menggunakan jaringan internet. Jual beli online adalah proses transaksi bisnis melalui jaringan internet. E-Commerce merupakan suatu proses jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui jaringan komputer, yaitu internet. Jual beli secara online dapat mengefektifkan dan mengefisiensikan waktu sehingga seseorang dapat melakukan transaksi jual beli dengan setiap orang dimanapun dan kapanpun. Semua transaksi jual beli melalui internet ini dilakukan tanpa ada tatap muka antara para pihaknya, mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik.

Kata Kunci: Aspek Hukum, Klausula Baku, Transaksi Elektronik, Mahkamah, Konstitusi.



PENDAHULUAN

Transaksi komersial elektronik (e-Commerce) memiliki beberapa ciri khusus, diantaranya bahwa transaksi ini bersifat paperless (tanpa dokumen tertulis), borderless (tanpa batas geografis) dan para pihak yang melakukan transaksi tidak perlu bertatap muka. Seorang pengusaha atau pedagang (vendor) dapat mendisplay atau memostingkan iklan atau informasi mengenai produk produknya melalui sebuah website atau situs, baik melalui situsnya sendiri atau melalui penyedia layanan website komersial lainnya. Jika tertarik, konsumen dapat menghubungi melalui website atau guestbook yang tersedia dalam situs tersebut dan memprosesnya lewat website tersebut dengan menekan tombol accept, agree atau order. Pembayaran pun dapat segera diajukan melalui penulisan nomor kartu kredit dalam situs tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, di samping beberapa keuntungan yang ditawarkan seperti yang telah disebutkan di atas, transaksi e-commerce juga menyodorkan beberapa permasalahan baik yang bersifat psikologis, hukum maupun ekonomis. Permasalahan yang bersifat psikologis misalnya kebanyakan calon pembeli dari suatu toko online merasa kurang nyaman dan aman ketika pertama kali melakukan keputusan pembelian secara online.¹

Satu dekade terakhir ini sebuah fenomena yang terjadi dan merevolusi hampir semua aspek kehidupan khususnya dalam hal bertransaksi. Fenomena tersebut adalah teknologi yang sering dianggap solusi bagi sebagian orang khususnya pelaku usaha. Kelebihan teknologi ini terbukti ketika dengan mudahnya teknologi mampu merevolusi sistem pembayaran konvensional (cash) yang telah berjalan berabad-abad menjadi sistem elektronik (non cash). Masyarakat akhirnya terbiasa memanfaatkan teknologi untuk melakukan sistem perdagangan dengan memanfaatkan teknologi tersebut.²

Secara garis besar transaksi memanfaatkan teknologi tersebut dapat menghasilkan revenue stream atau sumber pendapatan bagi para pelaku usaha yang mungkin tidak dapat disediakan cara perdagangan konvensional. Selain itu juga dapat meningkatkan market exposure, menurunkan biaya operasi (operating cost), memperpendek waktu product-cycle, selain itu meningkatkan supplier management, melebarkan jangkauan (global reach),

¹ Unggul Pambudi Putra dan Java Creatiity. *Sukses Jual Beli Online*. Elex Media Komputindo, Jakarta:, 2021. halaman. 3

² Ahmad M. Ramli.. *Cyber Law Dan Haki Dalam Sistem Hukum Indonesia*. PT. Refika Aditama, Bandung: 2019halaman. 1



meninggalkan pembeli loyalty.

Bentuk transaksi menggunakan teknologi ini dapat di lihat dalam wujud electronic transaction (e-banking) melalui ATM, phone banking, internet banking dan lain sebagainya sebagai bentuk baru delivery channel memodernisasi setiap transaksi. Di Indonesia sendiri, E-Commerce atau transaksi elektronik telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan computer, dan/atau media elektronik lainnya. Transaksi jual beli melalui internet merupakan salah satu perwujudan ketentuan diatas. Pada transaksi jual beli secara elektronik ini, para pihak yang terkait didalamnya, melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik dan sesuai ketentuan Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.³

Transaksi Elektronik, disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. E-Commerce pada dasarnya merupakan suatu kontrak transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet. E Commerce tidak hanya memberikan kemudahan bagi konsumen, namun perkembangan ini memudahkan produsen dalam memasarkan produk yang berpengaruh pada penghematan biaya dan waktu. Pelaksanaan jual beli secara online dalam prakteknya menimbulkan beberapa permasalahan misalnya dalam hal pencantuman klausula.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen penggunaan klausula baku pada prinsipnya tidak dilarang, namun yang perlu dikhawatirkan adalah pencantuman klausula eksonerasi (exemption clause) dalam perjanjian tersebut. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak

³ Resa Raditio. Aspek Hukum Transaksi Elektronik. Graha Ilmu, Yogyakarta: 2020., halaman. 1



produsen/penyalur produk (penjual).⁴

Undang-Undang perlindungan konsumen telah melarang para pelaku usaha untuk menggunakan klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada setiap dokumen atau perjanjian. Salah satunya ialah klausula mengenai pengalihan tanggung jawab usaha. Konsumen dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tepatnya pada Pasal 18 yang mengatur mengenai Ketentuan Pencantuman Klausula Baku, dimana Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian.

Akibat hukum dari perjanjian jual beli yang menggunakan klausula seperti diatas adalah batal demi hukum karena pencantuman klausula eksonerasi pada perjanjian jual beli merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen yang berakibat timbulnya suatu kerugian bagi konsumen. Penelitian terkait perlindungan hukum terhadap klausula eksonerasi yang diberlakukan oleh toko di e-commerce Shopee memiliki urgensi yang sangat penting. Hal ini karena e-commerce Shopee adalah salah satu platform belanja online terbesar di Indonesia yang memiliki jutaan pengguna dan ribuan toko yang berjualan di dalamnya. Klausula eksonerasi merupakan ketentuan yang dituliskan dalam syarat dan ketentuan penggunaan layanan e-commerce yang mengalihkan tanggung jawab dari pihak toko kepada pembeli dalam hal terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman. Klausula ini seringkali dituliskan dengan menggunakan bahasa hukum yang sulit dipahami oleh pembeli.⁵

Pembeli yang tidak memperhatikan atau tidak memahami klausula eksonerasi tersebut dapat menjadi korban yang merugikan karena tidak mendapatkan kompensasi atas kerusakan atau kehilangan barang yang mereka beli. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mengkaji apakah klausula eksonerasi yang diterapkan oleh toko di e-commerce Shopee sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, serta memberikan rekomendasi terkait perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pembeli. Dalam

⁴ Shidarta.. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta:, 2018. halaman 30

⁵ Putri Wisma Hayati, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan", *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law*, Volume 1, Nomor 1, Februari 2020, halaman 86



penelitian ini, dapat dikaji juga dampak dari klausula eksonerasi yang diterapkan oleh toko di e-commerce Shopee terhadap hak-hak konsumen.

Berdasarkan hal tersebut, maka untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul **Aspek Hukum Dan Keabsahan Klausula Kontrak Baku Dalam Transaksi Bisnis Kontemporer.**

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut : Jenis Penelitian Pendekatan deskriptif analitis yaitu suatu pendekatan yang digunakan dengan cara penggunaan fakta-fakta yang sedang terjadi, Pendapat Para Ahli, Regulasi tentang pertanahan. Pendekatan kemudian menganalisanya secara normative yuridis, dalam arti Regulasi tentang kejadian yang berlangsung berdasarkan kajian Undang Undang. Data sekunder yang digunakan diperoleh dari kepustakaan, buku dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan tema penelitian. Analisis data merupakan langkah selanjutnya dalam mengolah hasil penelitian menjadi laporan dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan diolah sedemikian rupa sehingga dapat menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, karena data yang diperoleh berbentuk informasi, uraian maupun suatu penjelasan. Yang dimaksud analisis data kualitatif adalah: suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Aspek Hukum Terhadap Perjanjian Jual Beli Yang Mengandung Unsur Eksonerasi.

Perjanjian dalam sejarahnya diawali dengan perjanjian yang dibuat secara lisan, dimana begitu tercapai kesepakatan diantara para pihak sudah lahir sebuah perjanjian dan menimbulkan perikatan yaitu hak dan kewajiban diantara para pihak. Perjanjian yang dibuat secara lisan ini didasarkan pada asas konsensualitas yang menyatakan perjanjian lahir sejak tercapainya kata sepakat, jadi asalkan diantara para pihak tercapai kesepakatan maka sejak detik tersebut lahirlah perjanjian. Perkembangan selanjutnya, perjanjian tidak hanya dibuat secara lisan, tetapi sudah mulai dibuat secara tertulis, dimana sebelum para pihak menuangkan perjanjian tersebut dalam bentuk tertulis, para



pihak terlebih dahulu merundingkan hal-hal apa saja yang akan mereka tuangkan dalam perjanjian tersebut, dalam mencapai kesepakatan para pihak melakukan negosiasi (tawar-menawar) sampai tercapai kesepakatan, dan hal-hal yang mereka sepakati tersebut dari dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis.

Salah satu bentuk dari perjanjian tertulis adalah adanya perjanjian baku, yaitu perjanjian yang sudah dibuat dalam bentuk baku, dan sudah disiapkan dalam bentuk formulir. Maraknya perjanjian baku merupakan suatu perkembangan yang dibutuhkan dalam dunia perekonomian yang menghendaki serba cepat dan serba praktis, namun karena syarat-syarat dalam perjanjian baku ditentukan oleh salah satu pihak tanpa didahului oleh proses negosiasi (tawar-menawar) dengan pihak lainnya, dikhawatirkan pihak yang menentukan syarat perjanjian akan mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab (klausula eksonerasi).⁶

Klausula eksonerasi adalah “suatu klausula dalam suatu perjanjian, dimana ditetapkan adanya pembebasan atau pembatasan dari tanggung jawab tertentu, yang secara normal menurut hukum seharusnya menjadi tanggung jawabnya”. Klausula eksonerasi dimungkinkan karena adanya asas kebebasan berkontrak. Dapat dibayangkan dengan dimungkinkannya orang memperjanjikan suatu klausula eksonerasi dapat membawa akibat, bahwa hak dan kewajiban dari para pihak menjadi jauh tidak berimbang.

Adanya klausula eksonerasi ini tentunya sangat merugikan debitur, karena debitur yang menginginkan perjanjian tersebut hanya dihadapkan pada 2 (dua) pilihan yaitu menandatangani atau menolak perjanjian yang disodorkan kepadanya tanpa bisa merundingkan apa yang diinginkannya. Pencantuman klausula eksonerasi ini terjadi karena posisi para pihak dalam perjanjian berada dalam posisi yang tidak seimbang, sehingga salah satu pihak yang lebih kuat yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian, sementara di pihak lainnya dalam posisi terjepit dan sangat memerlukan perjanjian tersebut. Kondisi seperti inilah yang rentan menimbulkan adanya penyalahgunaan keadaan dari pihak yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian terhadap pihak lainnya.

⁶ J. Satrio. *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku I*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2005. halaman 120



Sutan Remy Sjahdeini mengartikan perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak. yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.⁷

Sluijter memberikan definisi perjanjian baku bukanlah perjanjian, sebab kedudukan pengusaha (yang berhadapan dengan konsumen) adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Pitlo mengatakan kalau perjanjian baku merupakan perjanjian paksa, adapun Mariam Darus Badruzaman mengatakan bahwa perjanjian baku sebenarnya adalah perjanjian yang isinya dibakukan syarat eksonerasi dan dituangkan dalam bentuk formulir.

Istilah klausula baku terdapat didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana “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 mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”. Terlepas dari beberapa pendapat dan kritikan tentang perjanjian baku, di era globalisasi sekarang ini kehadiran perjanjian baku sudah tidak bisa dihindarkan lagi. Dengan alasan kepraktisan dan efesiensi dari segi waktu, biaya dan tenaga, maka perjanjian baku sudah merupakan model perjanjian yang merupakan suatu wujud kebebasan individu (pelaku usaha) dalam menyatakan kehendaknya dalam sebuah perjanjian.

Ciri-ciri dari sebuah perjanjian baku, yaitu: Bentuk perjanjiannya tertulis; Format perjanjian sudah dibakukan; Syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh pengusaha; Konsumen hanya mempunyai dua pilihan yaitu menerima atau menolak; Penyelesaian sengketa melalui musyawarah/Peradilan; Perjanjian baku menguntungkan pengusaha.⁸

Perjanjian baku yang dirancang secara sepihak oleh pelaku usaha tentunya akan menguntungkan pengusaha, setidaknya dalam hal: Efesiensi biaya, waktu, dan tenaga; Praktis karena sudah tersedia dalam sebuah naskah yang sudah dicetak berupa formulir atau blanko yang siap diisi dan ditandatangani; Penyelesaian perjanjian cepat, karena konsumen hanya bisa menyetujui dan atau menandatangani perjanjian yang disodorkan

⁷ Sutan Remy Sjahdeini. 2013. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*. Jakarta: Institut Bank Indonesia, halaman 66

⁸ *Ibid.*, halaman 439



kepadanya; Homogenitas perjanjian yang dibuat dalam jumlah yang banyak.

Suatu perjanjian yang dapat dibatalkan maksudnya adalah, baru mempunyai akibat setelah ada putusan hakim yang membatalkan perjanjian tersebut. Sebelum ada putusan hakim, maka perjanjian tersebut tetap berlaku. Dengan demikian perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi yang terjadi karena adanya penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian masih tetap berlaku, sepanjang belum ada putusan hakim mengenai pembatalan perjanjian tersebut. Perjanjian baku merupakan suatu wujud dari kebebasan individu pelaku usaha menyatakan kehendaknya dalam menjalankan perusahaan setiap individu bebas berjuang untuk mencapai tujuan ekonomisnya walaupun mungkin merugikan pihak lain.

Golongan ekonomi kuat selalu memiliki posisi yang dominan berhadapan dengan golongan ekonomi lemah yang umumnya adalah konsumen biasa. Pencantuman klausula di dalam perjanjian baku yang hanya ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, maka keadaan ini seringkali disalahgunakan oleh pelaku usaha sehingga isi dari perjanjian tersebut lebih banyak menentukan kewajiban dari konsumen dibandingkan dengan kewajiban dari pelaku usaha serta lebih banyak hak-hak dari pelaku usaha dibandingkan dengan hak dari konsumen, bahkan tidak jarang di dalam perjanjian baku disertai dengan klausula eksonerasi yang menggeser risiko-risiko tertentu kepada pihak lain.

Pencantuman klausula eksonerasi yang berisi pengalihan tanggung jawab dimungkinkan karena adanya yang memberikan kebebasan kepada para pihak dalam untuk menentukan apa saja yang mereka sepakati, bahkan bisa menyimpangi ketentuan undang-undang yang bersifat pelengkap. Namun Pencantuman klausula eksonerasi yang memberatkan konsumen ini dapat dikatakan merupakan pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak, karena kebebasan ini hanya dikuasai oleh salah satu pihak yang posisinya relatif lebih kuat, Peran pemerintah dalam hal ini diperlukan dalam pengawasan pencantuman klausula baku, dalam Pasal 52 huruf (c) UUPK pemerintah memberikan tugas dan kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Namun dalam pasal ini melakukan “pengawasan terhadap pencantuman klausula baku”, berarti perjanjian baku disini sudah dicantumkan oleh pelaku usaha, dengan demikian perlindungan yang dilakukan oleh pemerintah disini hanya bersifat refresif.



2. Kewenangan Mahkamah Konstitusi dalam pembubaran partai politik

Sebagai pelaku transaksi elektronik, Shopee tunduk kepada tata aturan hukum yang berlaku di dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Terdapat aturan dalam Pasal 17 UU ITE yang menyebutkan bahwa: “Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung.”⁹

Secara umum dan mendasar hubungan antara pelaku usaha (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain. Pelaku usaha sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin pelaku usaha dapat menjamin kelangsungan usahanya, sebaliknya konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi pelaku usaha.⁵⁵ Konsumen dapat mengajukan tuntutan berupa kompensasi/ganti rugi kepada pelaku usaha. Kompensasi tersebut menurut Pasal 19 ayat (2) UUPK meliputi pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau jasa sejenis yang setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai ketentuan perundang undangan.

Kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen hampir selalu menggunakan perjanjian standar baku yang diberikan oleh pelaku usaha. Tujuan penggunaan klausula baku dalam kegiatan bisnis sebenarnya adalah untuk menghemat waktu dalam setiap kegiatan jual beli, amat tidak efisien apabila setiap terjadi transaksi jual beli antara pihak penjual dan pembeli, mereka membicarakan mengenai isi kontrak jual beli. Oleh karena itu, dalam suatu kontrak standar dicantumkan klausul-klausul yang umumnya digunakan dalam kontrak jual beli.¹⁰

⁹ Sumadi, Ahmad Fadlil, *Hukum Acara Mahkamah Konstitusi Perkembangan dalam Praktik*, Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2019

¹⁰ Janus Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 101



Terdapat pada E-Commerce, penggunaan klausula baku adalah hal yang mutlak. Karena dalam e-commerce para pihak tidak berinteraksi secara langsung melainkan berinteraksi menggunakan media elektronik, salah satunya adalah Internet. Saat konsumen hendak membeli suatu barang pada suatu website, maka penjual akan menyodorkan suatu perjanjian (terms and condition) yang berisikan mengenai persyaratan-persyaratan seperti layaknya perjanjian-perjanjian jual beli pada umumnya inilah yang dapat dikategorikan sebagai klausula baku, karena isi dari perjanjian tersebut ditetapkan secara sepihak oleh Pihak Penjual (Merchant).

Berhubung isi kontrak baku telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, maka umumnya isi kontrak baku tersebut akan lebih banyak memuat hak-hak pelaku usaha dan kewajiban-kewajiban konsumen, daripada hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Ketentuan semacam ini dalam kontrak baku disebut klausula eksonerasi yang pada umumnya sangat memberatkan atau bahkan cenderung memberatkan konsumen. Agar tercipta kedudukan yang seimbang antara konsumen dan produsen maka mengenai standar pembuatan klausula baku telah diatur dalam Pasal 18 UUPK.

Bentuk tanggung jawab ini adalah tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggung jawaban produk tersebut didasarkan pada perbuatan melawan hukum (tortious liability). Unsur-unsur dalam tortious liability antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausalitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jadi, product liability dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (no privity of contract) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada product liability atau pertanggungjawaban produk.¹¹

Perjanjian (privity contract) antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana prestasi pelaku usaha dalam hal ini sebagai pemberi jasa tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar yang didasarkan pada itikad baik, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional ini menggunakan tanggung

¹¹ Hendro Purba. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian yang Dialami Konsumen Ecommerce". dalam *Jurnal Hukum* Vol. III No.1 Maret 2017, halaman 21



jawab langsung (strict liability) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikannya. Sebaliknya ketika hubungan perjanjian (privity of contract) tersebut merupakan prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian hasil, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggung jawaban profesional yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian atau kontrak (contractual liability) dari pelaku usaha sebagai pengelola program investasi apabila timbul kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut, kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai product liability. Transaksi perdagangan secara elektronik, tidak terlepas dari konsep perjanjian secara konvensional sebagaimana termuat dalam Pasal 1313 KUHPerdata yang menegaskan bahwa: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Perjanjian atau kontrak yang dilakukan oleh pihak penjual dan pihak pembeli dalam jual-beli secara online di Shopee dilakukan secara kontrak elektronik. Mengenai kontrak secara elektronik tersebut diatur juga dalam Pasal 47 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Upaya perlindungan konsumen di Shopee terfokus pada pengembalian barang (return) dan pengembalian dana (refund). Jika terjadi kesalahan terhadap barang yang diterima terlebih dahulu konsumen berkomunikasi dengan penjual melalui chat yang disediakan pada platform Shopee. Apabila akan melakukan pengembalian barang maka pihak Shopee telah memberikan prosedur pengembalian dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya Shopee akan mengembalikan dana pembeli apabila telah memperoleh konfirmasi dari penjual bahwa barang yang di return telah sampai. Selain itu bentuk upaya perlindungan konsumen Shopee juga terkait dengan perlindungan data pribadi konsumen dimana hal tersebut diatur dalam ketentuan layanan.



Segala informasi pribadi pembeli dan penjual yang dimasukkan pada saat menggunakan platform tersebut akan digunakan sebagaimana mestinya. Namun bagi Konsumen yang merasa dirugikan dapat menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47 UUPK). Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, dalam Pasal 45 ayat 4 UUPK disebutkan bahwa: “Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”

Shopee telah menjamin kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian di platform shopee dengan menyediakan layanan pengembalian produk sesuai dengan persyaratan yang tertera dalam aplikasi tersebut. Meskipun telah ada kebijakan pengembalian barang namun nyatanya konsumen yang mengalami permasalahan yang seperti disebutkan sebelumnya, tidak serta merta mengembalikan barangnya. Hal ini membuktikan bahwa shopee sebenarnya telah memberikan upaya perlindungan dan kepuasan terhadap konsumen dengan memberikan kebijakan-kebijakan tersebut diatas, namun tetap saja wanprestasi terjadi melalui marketplace shopee.

Upaya-upaya untuk menyelesaikan wanprestasi yang terjadi melalui e commerce dalam hal ini yaitu shopee dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu upaya hukum yang dapat dilakukan bila terjadi wanprestasi jika didasarkan pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, karena pada hakikatnya pembeli itu merupakan konsumen yang diberikan perlindungan hukum

KESIMPULAN

Aspek hukum terhadap perjanjian jual beli yang mengandung unsur eksonerasi terdapat dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana ditentukan berbagai larangan dalam membuat atau mencantumkan klausula baku dalam setiap dokumen dan/atau perjanjian. Melihat ketentuan tersebut, maka keabsahan dari perjanjian baku yang mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab pelaku usaha (yang dikenal dengan istilah klausula eksonerasi).



Perlindungan hukum konsumen terhadap jual beli secara online pada toko di shopee yang perjanjiannya mengandung unsur eksonerasi yaitu pihak Shopee dalam hal ini tidak terlibat secara langsung dalam pemenuhan tanggung jawab apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen, tetapi jika ada suatu permasalahan terhadap barang, maka Shopee akan meneruskannya kepada pihak penjual, dan Shopee akan memfasilitasi penggantian kerugian tersebut. Upaya perlindungan hukum konsumen dalam jual beli di Shopee diatur dalam ketentuan syarat dan layanan Shopee, Apabila akan melakukan pengembalian barang maka pihak Shopee telah memberikan prosedur pengembalian dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya Shopee akan mengembalikan dana pembeli apabila telah memperoleh konfirmasi dari penjual bahwa barang yang di return telah sampai. Selain itu bentuk upaya perlindungan konsumen Shopee juga terkait dengan perlindungan data pribadi konsumen dimana hal tersebut diatur dalam ketentuan layanan.

Segala informasi pribadi pembeli dan penjual yang dimasukkan pada saat menggunakan platform tersebut akan digunakan sebagaimana mestinya. Namun bagi Konsumen yang merasa dirugikan dapat menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen sesuai dengan Pasal 47 UUPK Akibat hukum atas perjanjian jual beli secara online pada toko di shopee yang perjanjiannya mengandung unsur eksonerasi adalah batal demi hukum karena pencantuman klausula eksonerasi pada perjanjian jual beli merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen yang berakibat timbulnya suatu kerugian bagi konsumen. Secara tegas Pasal 18 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 memuat ketentuan sanksi bahwa setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian (kontrak) yang memuat ketentuan yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999, 70 adalah “batal demi hukum”. Ditinjau dari ilmu hukum kontrak, substansi Pasal 18 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 tersebut merefleksikan penegasan kembali asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 jo. Pasal 1337 KUHPerdata



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Yudha Hernoko. 2018. Hukum Perjanjian, Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial. Yogyakarta: Laksbang Mediatama.
- Ahmad Fanani. 2010. Panduan Menulis Surat Kontrak. Yogyakarta: A-Plus Book.
- Ahmad M. Ramli. 2019. Cyber Law Dan Haki Dalam Sistem Hukum Indonesia. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2014. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Debiana Dewi Sudradjat, dkk. 2019. Bunga Rampai Hukum Keperdataan. Bandung: Nuansa Aulia.
- Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom. 2009. Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi. Jakarta: Refika Aditama.
- Djaja S. Meliala. 2019. Perkembangan Hukum Perdata tentang Benda dan Hukum Perikatan. Bandung: Nuansa Aulia.
- Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi. 2014. Penelitian Hukum (Legal Research). Jakarta: Sinar Grafika.
- Eli Wuria Dewi. 2015. Hukum Perlindungan Konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Frans Satriyo Wicaksono. 2009. Panduan Lengkap; Membuat Surat-Surat Kontrak. Jakarta: Visimedia. Handri Raharjo. 2010. Hukum Perjanjian di Indonesia. Jakarta: Pustaka Yustisia.
- Ida Hanifah, dkk. 2018. Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa. Medan: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- J. Satrio. 2005. Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku I. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Janus Sidabalok. 2010. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo. 2021. Perjanjian Baku Masalah dan Solusi. Jakarta: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ).
- Joko Sriwidodo dan Kristiawanto. 2021. Memahami Hukum Perikatan. Yogyakarta: Penerbit Kepel Press.