

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN**

##### **1. Pengertian Perjanjian**

Buku III KUH Perdata (*Burgelijk Wetboek*) sebagian besar membahas tentang Perikatan dan mengatur secara mendasar tentang perjanjian atau perikatan di Indonesia. Seseorang atau lebih dengan rela mengikatkan diri pada orang lain atau pada lebih dari satu orang sesuai dengan Pasal 1313 KUHPerdata. Agar suatu perikatan atau perjanjian sah, menurut Pasal 1320 KUHPerdata harus ada empat hal. Pasal 1338 KUH Perdata menyatakan 1) para pihak harus sepakat; 2) para pihak harus mempunyai kesanggupan hukum untuk mengikat diri; 3) pokok perkara harus ada; 4) tidak boleh ada sebab yang dilarang; dan 5) pokok permasalahannya harus ditetapkan dalam Pasal 1234 KUHPerdata.

Indonesia mengakui adanya perjanjian atau kontrak elektronik selain perjanjian umum seperti yang telah disebutkan sebelumnya. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 telah menemukan jawaban efektif dalam kontrak elektronik dalam dunia modern saat ini (Alexander Savelyev, 2017). Namun seringkali pemahaman masyarakat terhadap gagasan ini masih kurang. Secara hukum, setiap perjanjian antara dua pihak atau lebih yang dilakukan melalui sistem elektronik dikenal dengan istilah kontrak elektronik berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Indonesia (UU Nomor 19 Tahun 2016). Menurut Emilda Kuspraningrum (2011), kontrak ini biasanya berupa tanda tangan elektronik di atas kertas. Lelang online ([auctions.go.id](http://auctions.go.id)), layanan transportasi berbasis elektronik (Gojek, Grab, dll), dan platform e-commerce seperti Tokopedia dan Shopee merupakan contoh bagaimana perbuatan hukum dapat dilakukan dalam jaringan atau sistem elektronik.<sup>20</sup>

##### **2. Asas Perjanjian**

###### **1. Asas Kebebasan Berkontrak (*Freedom of Contract*)**

Kesanggupan untuk mengadakan kontrak-kontrak yang mengikat secara hukum, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, memberikan otonomi kepada pihak-pihak yang terlibat untuk menentukan sifat, ruang lingkup, pelaksanaan, dan bentuk perjanjian mereka. Namun pada akhir abad ke-19 dan awal abad ke-20, individualitas sudah tidak lagi berpengaruh pada arus etika dan sosialis, khususnya pada dekade-dekade setelah Perang Dunia II. Karena masyarakat lebih peduli untuk melindungi kelompok rentan, kebebasan menjadi lebih terikat pada apa yang dianggap sebagai kepentingan publik. Pemerintah mengawasi pengaturan para pihak terhadap substansi kontrak untuk menjamin keseimbangan antara kepentingan masyarakat dan

---

<sup>20</sup> I S K Wardani, Alya Safirah, and Alfika Salsa Qurrotulaini, "Kontrak Elektronik Dalam Mekanisme Hukum Di Indonesia," *UNES Law Review* 6, no. 3 (2024): 8068–73, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i3>.

individu. Gagasan tentang kontrak diperkenalkan kepada masyarakat yang lebih luas ketika pemerintah melakukan intervensi dan fokus hukum kontrak berubah dari hukum privat menjadi hukum publik.<sup>21</sup>

## 2. Asas Konsensualisme (*Concensualism*)

Suatu perjanjian yang sah memerlukan persetujuan kedua belah pihak sesuai dengan asas suka sama suka, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata. Dalam kebanyakan kasus, pemahaman bersama dapat berfungsi sebagai formalitas yang cukup untuk sebuah perjanjian. Ketika tujuan dan janji kedua pihak selaras, mereka membentuk kesepakatan. Tradisi hukum lokal Roma kuno dan perjanjian formal Jerman abad pertengahan menjadi inspirasi bagi pendekatan ini. Suatu perjanjian harus mengikuti bentuk tertentu agar dianggap sah dalam hukum Romawi; istilah-istilah ini termasuk *contractus verbis* literis dan *contractus innominat*. Namun konsep konsensualisme memberi prioritas pada proses kesepakatan menurut KUH Perdata.<sup>22</sup>

## 3. Asas Kepastian Hukum (*Pacta Sunt Servanda*)

Akibat suatu kontrak merupakan pokok bahasan konsep kepastian hukum yang disebut juga dengan *pacta sunt servanda*. Menurut prinsip ini, pihak ketiga mana pun, termasuk pengadilan, harus menahan diri untuk tidak mencampuri syarat-syarat kontrak yang disepakati para pihak untuk menegakkan keabsahan perjanjian. Pada mulanya dikenal dalam hukum gereja, dimana suatu perjanjian dianggap sah, asalkan didasarkan atas kesepakatan para pihak dan disahkan dengan sumpah, maka asas ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata. Namun seiring berjalannya waktu, premis *pacta sunt servanda* dimaknai kembali sebagai *pactum*, artinya suatu perjanjian bisa saja sah tanpa adanya sumpah atau syarat-syarat lainnya. Perjanjian *nudus pactum* adalah perjanjian yang tidak memerlukan formalitas tambahan agar sah dalam situasi ini.<sup>23</sup>

## 4. Asas Itikad Baik (*Good Faith*)

Arti itikad baik dalam melaksanakan suatu perjanjian ditegaskan dalam ayat (3) Pasal 1338 KUH Perdata. Prinsip ini menekankan pentingnya kinerja yang jujur dan terus terang oleh semua pihak yang terlibat dalam suatu kontrak. Itikad baik relatif dan itikad baik absolut adalah dua cara utama mendefinisikan itikad baik. Perbedaan antara itikad baik relatif dan absolut terletak pada kenyataan bahwa itikad baik relatif mempertimbangkan tindakan individu aktor yang bersangkutan, sedangkan itikad baik

---

<sup>21</sup> M. Muhtarom, "Asas - Asas Hukum Perjanjian : Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak," *Suhuf* 26, no. 1 (2014): 48–56.

<sup>22</sup> *Ibid.*

<sup>23</sup> *Ibid.*

relatif mempertimbangkan prinsip-prinsip keadilan, netralitas, dan akal sehat yang diterima secara universal.<sup>24</sup>

### 5. Asas Kepribadian (*Personality*)

Prinsip kepribadian dalam hukum kontrak mengatur bahwa seseorang hanya dapat melakukan transaksi kontrak untuk keuntungan pribadinya yang eksklusif. Gagasan tersebut di atas tertuang dalam Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUH Perdata. Pasal 1315 menetapkan bahwa seseorang sering kali hanya diperbolehkan untuk mengadakan perjanjian atau kontrak yang menguntungkan dirinya sendiri, yang menyiratkan bahwa kontrak harus memberikan keuntungan nyata bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Menurut Pasal 1340, perjanjian hanya mempunyai kekuatan hukum bagi pihak yang mengadakannya, sehingga menegaskan anggapan bahwa perjanjian hanya berlaku bagi orang perseorangan yang turut serta dalam pembentukannya. Meskipun demikian, Pasal 1317 KUH Perdata memberikan pengecualian dengan memperbolehkan perjanjian yang memberikan keuntungan kepada pihak ketiga dalam keadaan tertentu. Namun Pasal 1318 KUH Perdata memperluas penerapannya dengan memperbolehkan perjanjian yang memberikan keuntungan bagi diri sendiri, maupun kepada ahli waris dan pihak-pihak yang memperoleh hak dari pembuat perjanjian. Pasal 1317 mengatur hal-hal khusus yang menyimpang dari norma, sedangkan Pasal 1318 mengatur lebih luas.<sup>25</sup>

### 3. Jenis-Jenis Perjanjian

Ada dua jenis perjanjian utama: perjanjian biasa dan perjanjian khusus. Kontrak yang tidak memerlukan persyaratan hukum tertentu dikenal sebagai perjanjian dasar. Perjanjian jual beli, kontrak sewa, dan kontrak kerja merupakan contoh perjanjian khusus yang diatur oleh undang-undang. Penjelasan berikut akan membantu memperjelas berbagai jenis perjanjian:

#### 1. Perjanjian atas Beban dan Perjanjian Cuma-cuma

Ada dua jenis perjanjian: perjanjian pengeluaran dan perjanjian bebas. Perjanjian-perjanjian tersebut ditentukan berdasarkan manfaat yang diperoleh salah satu pihak dan kinerja yang dilakukan pihak lain. Perjanjian pengeluaran adalah pengaturan kontrak yang menetapkan hubungan timbal balik antara kinerja kedua belah pihak dan kewajiban yang mengikat secara hukum di antara mereka. Sebaliknya, perjanjian bebas mengacu pada perjanjian di mana salah satu pihak menerima manfaat tanpa harus secara langsung membalas atau memberikan imbalan sebagai imbalan, seperti yang ditunjukkan dalam perjanjian pinjam pakai.<sup>26</sup>

#### 2. Perjanjian Timbal Balik dan Perjanjian Sepihak

---

<sup>24</sup> *Ibid.*

<sup>25</sup> *Ibid.*

<sup>26</sup> Rosdalina Bukido, "Urgensi Perjanjian Dalam Hubungan Keperdataan," *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah* 7, no. 2 (2009), <https://doi.org/10.30984/as.v7i2.42>.

Perjanjian dapat dikategorikan menurut hak dan tanggung jawab para pihak yang bersangkutan. Pada awalnya terdapat kesepakatan bersama yang menimbulkan tanggung jawab dan hak bagi kedua belah pihak yang terlibat dalam suatu perkumpulan yang saling berhubungan, seperti dalam kontrak jual beli, sewa guna usaha, dan pertukaran. Selain itu, terdapat perjanjian sepihak yang membebaskan kewajiban hanya pada satu pihak, seperti yang dicontohkan dalam perjanjian penggantian pinjaman. Meskipun demikian, terdapat perjanjian timbal balik yang tidak sempurna dimana kewajiban utama terletak pada salah satu pihak, namun dalam keadaan tertentu, kewajiban dapat timbul pada pihak lain, sebagaimana ditunjukkan dalam perjanjian surat kuasa.<sup>27</sup>

### 3. Perjanjian Bernama dan Perjanjian Tidak Bernama

Nama dan susunan suatu perjanjian menentukan apakah itu perjanjian bernama atau perjanjian anonim, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1319 KUH Perdata. Suatu perjanjian yang tunduk pada persyaratan hukum yang ketat, seperti KUH Perdata, Kitab Undang-undang Dagang, atau kerangka peraturan rinci lainnya, dan diberi namanya sendiri disebut perjanjian bernama. Karena mematuhi batasan-batasan tertentu, perjanjian khusus biasanya disebut demikian. Sebaliknya, perjanjian yang tidak teridentifikasi adalah perjanjian yang terbentuk di masyarakat tanpa standar hukum yang ditetapkan dan belum diakui secara formal. Perjanjian - perjanjian tersebut lazim disebut novel atau inovatif karena timbul setelah ditetapkannya aturan-aturan hukum seperti KUHPerdata dan KUHPerdata.<sup>28</sup>

### 4. Perjanjian Konsensuil, Perjanjian Formil, dan Perjanjian Riil

Perjanjian dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok berdasarkan kejadiannya. Jenis perjanjian yang pertama adalah perjanjian suka sama suka, yaitu perjanjian yang dibuat hanya melalui kesepakatan bersama antara orang-orang yang bersangkutan. Jenis perjanjian yang kedua adalah perjanjian formal, yang harus memenuhi persyaratan atau formalitas tertentu agar dianggap mengikat secara hukum. Misalnya, hal ini mungkin melibatkan pembuatan akta asli pendirian perseroan terbatas atau memasukkan ketentuan tertulis dalam perjanjian jaminan. Jenis perjanjian ketiga adalah kontrak yang berkekuatan hukum yang mengharuskan kedua belah pihak untuk mengambil tindakan nyata selain menyetujui persyaratannya.<sup>29</sup>

### 5. Perjanjian Baku

Perjanjian dapat dibuat baik secara lisan maupun tertulis. Namun demikian, dalam perkembangannya, sebagian besar perjanjian didokumentasikan dalam format tertulis.

---

<sup>27</sup> *Ibid.*

<sup>28</sup> *Ibid.*

<sup>29</sup> *Ibid.*

Bentuk tekstual ini saat ini sedang menuju standardisasi. Perjanjian dirancang dengan cara yang terstandarisasi untuk menyelaraskan dengan preferensi individu akan kepraktisan. Sjahdeini mengartikan perjanjian baku sebagai suatu perjanjian ketika salah satu pihak telah menetapkan secara praktis seluruh klausulnya dengan penuh keyakinan, sehingga hanya menyisakan sedikit ruang bagi pihak lawan untuk berdiskusi atau meminta penyesuaian. Mertokusumo menggunakan kata “kontrak baku” untuk merujuk pada perjanjian yang telah ditetapkan sebelumnya yang sudah memuat materi yang ditentukan oleh pihak yang mempunyai kedudukan lebih berpengaruh.<sup>30</sup>

#### **4. Syarat-Syarat Perjanjian**

Perjanjian yang mengikat para pihak (Pasal 1338 KUH Perdata), kesanggupan mengikat diri (Pasal 330 KUH Perdata), adanya suatu benda yang diikat (Pasal 1234 KUHPerdata), dan adanya sebab-sebab yang tidak dilarang (Pasal 1337 KUH Perdata) adalah empat syarat hukum yang dituangkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang harus dipenuhi agar suatu perjanjian atau perikatan dapat sah. Perjanjian dapat batal apabila syarat 1 dan/atau 2 tidak dipenuhi karena bersifat subyektif, dan dapat batal demi hukum apabila syarat 3 dan/atau 4 tidak dipenuhi karena bersifat obyektif. Konsekuensi hukum dapat bervariasi tergantung pada kondisi mana yang tidak dipenuhi.

#### **5. Akibat Hukum Perjanjian**

Akibat hukum daripada perjanjian memiliki beberapa implikasi yang sangat penting, diantaranya yaitu:

##### **1. Saling mengikatkan diri**

Berdasarkan Pasal 1338 ayat (1) KUHPPerdata serta Asas kepastian perjanjian, maka dengan adanya kesepakatan para pihak, maka berimplikasi adanya pengaturan atau undang-undang bagi para pihak itu sendiri.

##### **2. Kewajiban untuk memenuhi prestasi**

Setelah para pihak bersepakat untuk mengikatkan dirinya pada suatu perjanjian, maka akan berimplikasi pada adanya prestasi bagi para pihak untuk memenuhi prestasinya satu sama lainnya. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi prestasinya sebagaimana tertera pada Pasal 1234 KUHPPerdata, maka pihak lainnya dapat membatalkan perjanjian atas dasar wanprestasi.

##### **3. Akibat hukum tidak terpenuhinya syarat sahnya perjanjian**

Kegagalan memenuhi syarat-syarat hukum dalam suatu perjanjian akan menimbulkan akibat hukum. Apabila syarat-syarat subjektif seperti persetujuan para pihak dan kesanggupan hukumnya untuk mengikat diri tidak dipenuhi, maka

---

<sup>30</sup> *Ibid.*

konsekuensinya adalah perjanjian dapat dibatalkan. Sebaliknya apabila syarat-syarat objektif seperti adanya sesuatu yang harus diikat dan tidak adanya sebab yang dilarang tidak terpenuhi, maka akibat hukumnya adalah perjanjian itu dianggap batal demi hukum.

## **B. TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN BAKU**

### **1. Pengertian Perjanjian Baku**

Perjanjian baku adalah kesepakatan yang telah disusun sebelumnya oleh salah satu pihak dan tidak dapat dilakukan negosiasi oleh pihak lainnya. Perjanjian semacam ini sering digunakan oleh pengusaha untuk mempermudah proses transaksi dan mengurangi kemungkinan konflik.<sup>31</sup>

Bolger, seperti dikutip Badruzaman, mengkarakterisasi perjanjian standar sebagai kontrak yang tidak fleksibel, mengingat sifatnya yang luas dan inklusif. Oleh karena itu, jika calon pihak dalam perjanjian tidak menyetujui klausul tertentu, satu-satunya pilihan mereka adalah menerima atau menolak seluruh perjanjian tanpa kemampuan untuk mengubah bagian mana pun dari perjanjian tersebut. Badruzaman mengkategorikan perjanjian baku menjadi tiga jenis: perjanjian baku unilateral, dimana pihak dominan menentukan isi perjanjian; perjanjian baku yang diatur pemerintah, dimana pemerintah mengawasi aspek hukum perjanjian tersebut; dan perjanjian baku yang disiapkan terlebih dahulu di lingkungan notaris atau advokat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>32</sup>

Persoalan konsensus dalam suatu perjanjian pada umumnya menjadi topik perdebatan karena adanya dinamika kekuasaan yang asimetris antara pihak-pihak yang terlibat, dimana pihak yang kurang berkuasa terpaksa menyetujui syarat-syarat yang telah ditentukan. Badruzaman berpendapat, perjanjian baku tidak memenuhi kriteria yang diatur dalam Pasal 1320 Jo. Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata. Hal ini disebabkan karena konsumen tidak diberikan kesempatan untuk bernegosiasi dengan pelaku usaha sehingga membatasi kemampuan mereka untuk mengutarakan keinginannya dan kebebasan dalam menentukan syarat-syarat perjanjian. Namun, perspektif alternatif berpendapat bahwa untuk menentukan adanya suatu perjanjian dalam suatu kontrak standar, penting untuk mempertimbangkan unsur- unsur seperti kontrak utama, perjanjian tambahan, dan ketentuan-ketentuan yang lazim atau standar. Meskipun tidak ada konsensus yang jelas di antara bagian-bagian standar, bagian- bagian tersebut sering kali dianggap sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisah kan. Dengan demikian, dalam suatu kontrak tipikal, suatu perjanjian dianggap dibuat oleh para pihak yang membuat kontrak tersebut, meskipun pandangan penulis Perancis tersebut menyatakan

---

<sup>31</sup> Miko Susanto Ginting, "Menegaskan Kembali Keberadaan Klausula Baku Dalam Perjanjian," *Jurnal Hukum Dan Peradilan* 3, no. 3 (2014): 223–36.

<sup>32</sup> Rosdalina Bukido, "Urgensi Perjanjian Dalam Hubungan Keperdataan," *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah* 7, no. 2 (2009), <https://doi.org/10.30984/as.v7i2.42>.

bahwa kontrak baku bukan sekedar perjanjian, melainkan suatu hubungan hukum tersendiri.<sup>33</sup>

## **2. Klausula Dalam Perjanjian Baku**

Dalam perjanjian baku, klausul merupakan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya oleh salah satu pihak yang harus diterima oleh pihak lain. Ketentuan ini biasanya menguntungkan entitas komersial namun dapat menimbulkan konsekuensi negatif bagi konsumen. Perjanjian standar biasanya mencakup klausul seperti klausul pengalihan tanggung jawab, prosedur penyelesaian sengketa, dan klausul yang memungkinkan revisi syarat dan ketentuan.<sup>34</sup>

Klausula mengalihkan tanggung jawab yang mengatur batas tanggung jawab masing-masing pihak dalam menghadapi masalah atau kerugian. Di sisi lain, klausula penyelesaian sengketa mengatur cara penyelesaian jika terjadi konflik antara kedua belah pihak, seringkali dengan menggunakan arbitrase sebagai opsi alternatif. Sementara klausula perubahan syarat dan ketentuan memberi wewenang kepada pihak yang lebih dominan untuk mengubah isi perjanjian tanpa persetujuan pihak lain, yang dapat mengakibatkan ketidakseimbangan dalam hubungan kontrak. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memperhatikan dan memahami klausula-klausula ini sebelum menandatangani perjanjian baku.

## **3. Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Baku**

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, entitas komersial diwajibkan untuk beroperasi dengan itikad baik ketika menjalankan operasi bisnisnya, dan konsumen juga diharapkan untuk bertindak dengan itikad baik ketika melakukan transaksi untuk memperoleh produk dan layanan. Perjanjian standar yang ditandatangani oleh pelaku komersial sering kali melanggar hak konsumen. Temuan dari wawancara konsumen menunjukkan bahwa kontrak konvensional yang dibuat oleh entitas komersial sering kali melanggar hak pelanggan, termasuk kemampuan untuk menyuarakan pendapat dan keluhan atas barang atau jasa yang diperoleh, serta hak atas perlakuan yang adil, transparan, dan non-diskriminatif.<sup>35</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur hak dan perlindungan konsumen serta mengatur pengaturan perlindungan konsumen dalam perjanjian baku. Untuk menjamin keunggulan barang atau jasa yang ditawarkan, peraturan perundang-undangan ini memberikan hak kepada konsumen atas informasi yang jelas dan akurat

---

<sup>33</sup> *Ibid.*

<sup>34</sup> S.H. Erizka Permatasari, "Larangan Terkait Perjanjian Baku Menurut UU Perlindungan Konsumen," *Hukum Online* (Jakarta, 2022), <https://www.hukumonline.com/klinik/a/larangan-terkait-perjanjian-baku-menurut-uu-perlindungan-konsumen-lt605e3b2a6d4c2>. (Diakses pada 2023).

<sup>35</sup> I Gusti Ayu Ratih Pradnyani, I Gusti Ayu Puspawati, and Ida Bagus Putu Utama, "Perjanjian Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen," *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*; 6, no. 2 (2018): 1–7, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/24591>.

mengenai barang atau jasa tersebut. Selain itu, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf (a) dan (g) UU tersebut, dilarang keras menggunakan kata-kata biasa yang merugikan pelanggan. Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen terkait dengan perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku korporasi diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 45 ayat (1). Berdasarkan aturan ini, pelanggan mempunyai hak untuk menggugat perusahaan melalui pengadilan biasa atau melalui lembaga penyelesaian sengketa alternatif.

#### **4. Asas Perjanjian Baku**

Asas perjanjian baku meliputi kebebasan berkontrak, itikad baik, kesetaraan, kepastian, dan kejelasan. Kebebasan berkontrak berarti setiap orang dibebas untuk membuat perjanjian dengan siapa saja. Itikad baik berarti setiap pihak harus bertindak dengan itikad baik dalam membuat perjanjian. Kesetaraan berarti setiap pihak harus memiliki kedudukan yang sama dalam membuat perjanjian. Kepastian dan kejelasan berarti isi perjanjian harus jelas dan pasti.<sup>36</sup>

#### **5. Akibat Hukum Perjanjian Baku**

Akibat hukum dari perjanjian baku adalah kedua belah pihak yang terlibat akan terikat oleh hak dan kewajiban yang telah disepakati. Apabila salah satu pihak melanggar perjanjian, pihak yang merasa dirugikan berhak untuk menuntut ganti rugi atau mengajukan permohonan kepada pengadilan untuk membatalkan perjanjian tersebut.<sup>37</sup>

### **C. TINJAUAN UMUM TENTANG KLAUSULA EKSONERASI**

#### **1. Pengertian Klausula Eksonerasi**

Klausul eksonerasi adalah ketentuan dalam kontrak yang membebaskan salah satu pihak dari tanggung jawab atas segala kerugian yang ditimbulkan oleh pihak lainnya. Pelaku usaha seringkali menerapkan ketentuan ini untuk mengurangi tanggung jawab mereka terhadap konsumen.<sup>38</sup>

#### **2. Perlindungan Konsumen Atas Klausula Eksonerasi**

Pengaturan perlindungan konsumen terkait dengan klausul eksponensial diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini membatasi penyertaan persyaratan kontrak umum yang mengalihkan beban kewajiban dari entitas perusahaan ke konsumen. Pengadilan berwenang menyatakan klausul eksonerasi yang merugikan konsumen tidak sah atau batal demi hukum.

---

<sup>36</sup> Miko Susanto Ginting, "Menegaskan Kembali Keberadaan Klausula Baku Dalam Perjanjian," *Jurnal Hukum Dan Peradilan* 3, no. 3 (2014): 223–36.

<sup>37</sup> *Ibid.*

<sup>38</sup> *Ibid.*

### **3. Batasan Penggunaan Klausula Eksonerasi**

Klausula eksonerasi tidak boleh digunakan untuk melepaskan pelaku usaha dari tanggung jawab yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian mereka. Selain itu, klausula ini juga tidak dapat digunakan untuk menghapuskan tanggung jawab pelaku usaha atas tindakan yang melanggar hukum atau kesusilaan.<sup>39</sup>

### **4. Akibat Hukum Klausula Eksonerasi**

Akibat hukum dari klausula eksonerasi adalah pihak yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi atau mengajukan permohonan kepada pengadilan untuk membatalkan perjanjian. Klausula eksonerasi yang bertentangan dengan hukum atau kesusilaan dapat dibatalkan oleh pengadilan.<sup>40</sup>

## **D. TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM**

### **1. Pengertian Perlindungan Hukum**

Setiap orang mempunyai hak yang melekat untuk dilindungi undang-undang, dan merupakan tugas pemerintah untuk menjamin hak tersebut. Karena Indonesia adalah negara hukum menurut Pasal 1 Ayat 3 UUD 1945, maka pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin penduduknya dilindungi undang-undang. Perlindungan hukum merupakan komponen penting dan merupakan hasil yang tidak bisa dihindari dalam sistem hukum Indonesia, karena gagasan ini menyoroti bahwa negara ini didasarkan pada prinsip-prinsip hukum. Dalam konteks ini, negara berkewajiban menjamin hak-hak hukum masyarakat.

Phillipus M. Hadjon mengartikan "rechtsbescherming van de burgers" sebagai "pemberian perlindungan hukum bagi individu" dalam literatur hukum Belanda. Kata Belanda "rechtsbescherming"—yang berarti "usaha untuk menjamin hak-hak pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan tanggung jawabnya"—kemungkinan besar berasal dari kata "perlindungan hukum" dalam bahasa Inggris jika dilihat dari sudut pandang ini. Ketika hukum dilanggar, baik oleh pemerintah (seperti dalam kasus pelanggaran hukum) atau oleh anggota masyarakat yang membutuhkan perawatan, maka perlindungan hukum akan ditawarkan. Yang dimaksud dengan "perlindungan hukum" adalah tindakan yang digunakan untuk melindungi hak-hak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.<sup>41</sup>

Setiono menjelaskan bahwa Perlindungan Hukum adalah usaha untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan

---

<sup>39</sup> *Ibid.*

<sup>40</sup> *Ibid.*

<sup>41</sup> Muhammad Yusrizal, "Perlindungan Hukum Pemegang Hak Atas Tanah Dalam Pengadaan Tanah Untuk Kepentingan Umum," *De Lega Lata* 2, no. 1 (2017): 113–38.

hukum, dengan tujuan menciptakan ketertiban dan kedamaian agar manusia dapat menikmati martabatnya secara utuh.<sup>42</sup>

Menurut Muchsin, Perlindungan Hukum adalah upaya untuk melindungi individu dengan mengikat nilai-nilai dan norma yang tercermin dalam sikap dan tindakan, untuk menjaga ketertiban dalam interaksi sosial manusia.

Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan Hukum sebagai pengayoman terhadap hak asasi manusia yang terancam oleh tindakan orang lain, dengan tujuan memastikan bahwa seluruh masyarakat dapat menikmati hak-hak yang dijamin oleh hukum.

Berdasarkan konsep perlindungan hukum yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah usaha untuk melindungi masyarakat dari tindakan yang melanggar hukum, baik oleh penguasa maupun individu lainnya, dengan tujuan memastikan bahwa hak-hak yang dijamin oleh hukum dapat dijalankan sesuai dengan kewajiban yang ada. Tujuan dari perlindungan hukum adalah untuk menciptakan ketertiban, kedamaian, dan memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia, sehingga individu dapat menikmati martabatnya dalam interaksi sosial.

Perlindungan hukum merupakan prinsip universal dalam negara hukum, yang berarti bahwa setiap negara yang mengklaim sebagai negara hukum harus menyediakan perlindungan hukum kepada warganya. Perlindungan hukum diberikan ketika terjadi pelanggaran atau tindakan yang bertentangan dengan hukum, baik oleh pemerintah maupun oleh masyarakat umum. Hukum hadir untuk melindungi hak-hak individu dan masyarakat dari tindakan yang melanggar peraturan.

Di Indonesia, salah satu isu yang berkaitan dengan perlindungan hukum adalah penggunaan klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi adalah perjanjian yang mengesampingkan atau membatasi tanggung jawab pihak yang melakukan pelanggaran hukum. Dalam konteks perlindungan hukum, penggunaan klausula eksonerasi seringkali menjadi topik perdebatan karena dapat membatasi hak-hak individu yang dilindungi oleh hukum. Penggunaan klausula eksonerasi sering dijumpai dalam kontrak-kontrak bisnis, khususnya dalam perjanjian antara pihak yang memiliki kekuatan tawar yang lebih besar dengan pihak yang lebih lemah. Klausula eksonerasi ini dapat membatasi akses pihak yang merasa dirugikan untuk mendapatkan keadilan dan ganti rugi yang seharusnya mereka terima. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana perlindungan hukum di Indonesia dapat dijamin ketika terdapat klausula eksonerasi dalam perjanjian.

Dalam konteks perlindungan hukum di Indonesia, penggunaan klausula eksonerasi adalah salah satu hal yang harus dipertimbangkan agar tidak bertentangan

---

<sup>42</sup> Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)* (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2004).

dengan prinsip dasar perlindungan hukum. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pengawasan yang ketat dan menegakkan hukum dengan efektif untuk memastikan bahwa hak-hak individu tetap terlindungi, meskipun klausula eksonerasi digunakan dalam perjanjian.

## **2. Jenis Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum, menurut Philipus M. Hadjon, dapat bersifat preventif dan represif. Tujuan dari perlindungan hukum preventif adalah untuk mencegah terjadinya pelanggaran sebelum terjadi dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mempertimbangkan isu-isu penting sebelum mengambil keputusan, sedangkan tujuan dari perlindungan hukum yang represif adalah untuk memperbaiki pelanggaran yang terjadi..<sup>43</sup>

Dalam bukunya Philipus M. Hadjon, sarana perlindungan hukum ada dua macam, yaitu:

### **1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif**

Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya masalah dengan memberikan kesempatan kepada subjek hukum untuk menyampaikan pendapat atau keberatan sebelum keputusan definitif pemerintah atau otoritas hukum diambil. Ini bukan hanya hak, tetapi juga strategi proaktif untuk menghindari konflik di masa depan, serta memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam sistem hukum. Perlindungan hukum preventif memungkinkan partisipasi aktif dari semua pihak, membentuk sistem hukum inklusif dan robust yang berpotensi menghasilkan keputusan yang lebih adil dan berkelanjutan.<sup>44</sup>

### **2. Sarana Perlindungan Hukum Represif**

Perlindungan hukum represif merupakan pendekatan untuk menangani masalah atau sengketa dengan menegakkan hukum secara tegas dan kuat, fokus pada penegakan atau penindakan terhadap pelanggaran hukum yang telah terjadi, bukan mencegahnya di masa mendatang. Hal ini dilakukan dengan memanfaatkan lembaga-lembaga seperti Peradilan Umum dan Peradilan Tata Usaha Negara. Gagasan perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah didasarkan pada pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia, yang membebani tanggung jawab kepada masyarakat dan pemerintah untuk menjamin ditaatinya hak-hak tersebut sepenuhnya. Negara hukum didasarkan

---

<sup>43</sup> Tim Hukumonline, "Perlindungan Hukum: Pengertian, Unsur, Dan Contohnya," *Hukumonline* (Jakarta, 2023), <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/>. (Diakses pada 2023)

<sup>44</sup> Zennia Almaida and Moch. Najib Imannullah, "Perlindungan Hukum Preventif Dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Ton Nontunai," *Jurnal Repertorium* 7, no. 1 (2020): 72–77.

pada konsep membangun kerangka hukum yang memasukan nilai-nilai kemanusiaan dan mengutamakan perlindungan hak asasi manusia.<sup>45</sup>

Perlindungan hukum adalah suatu sistem komprehensif yang melindungi badan hukum melalui berbagai mekanisme hukum, termasuk tindakan preventif untuk mencegah pelanggaran dan tindakan represif untuk mengatasi pelanggaran yang telah terjadi. Langkah-langkah tersebut dapat berupa undang-undang tertulis atau asas-asas hukum tidak tertulis. Oleh karena itu, perlindungan hukum bertujuan untuk menjamin keadilan, prediktabilitas hukum, dan keuntungan masyarakat. Salah satu wujud nyata dari perlindungan hukum dapat dilihat dengan adanya lembaga penegak hukum seperti pengadilan, jaksa, polisi, organisasi penyelesaian konflik alternatif, dan lembaga sejenis lainnya.

### **3. Upaya Perlindungan Hukum**

#### **1. Upaya Perlindungan Hukum Preventif**

Perlindungan hukum melalui pendekatan preventif melibatkan berbagai strategi dan kegiatan untuk mencegah terjadinya pelanggaran hukum dan konflik di masyarakat. Salah satu caranya adalah yaitu membuat peraturan dan regulasi yang jelas dan komprehensif. Peraturan ini bertujuan untuk mengatur hak dan kewajiban masyarakat dalam berinteraksi, sehingga setiap individu memiliki panduan yang jelas tentang perilaku yang diperlukan. Dengan demikian, pembuatan peraturan ini tidak hanya menciptakan kerangka kerja yang terstruktur untuk aktivitas masyarakat, tetapi juga memberikan fondasi yang kuat bagi pencegahan konflik dan penegakan hukum yang adil dan konsisten.

Selain pembuatan peraturan, upaya preventif dalam perlindungan hukum juga melibatkan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka sesuai dengan hukum yang berlaku. Melalui pendekatan ini, masyarakat diberikan pemahaman yang lebih baik tentang batasan hukum dan konsekuensi dari pelanggarannya, sehingga mereka menjadi lebih bertanggung jawab dalam tindakan mereka. Pendidikan hukum juga memungkinkan masyarakat untuk menjadi lebih sadar akan hak-hak mereka, sehingga mereka dapat mengambil langkah-langkah yang tepat ketika hak-hak mereka dilanggar atau terancam.

Selain itu, upaya preventif dalam perlindungan hukum juga melibatkan promosi budaya hukum yang kuat dan menghargai kepatuhan terhadap hukum. Ini dapat dilakukan melalui kampanye sosial, penyuluhan, dan program-program komunitas yang memperkuat kesadaran akan pentingnya kepatuhan terhadap hukum dalam menjaga stabilitas sosial dan keadilan. Dengan mengembangkan budaya hukum yang positif di masyarakat, kita dapat menciptakan lingkungan yang mendukung penegakan hukum yang efektif dan mengurangi potensi konflik dan pelanggaran hukum.

---

<sup>45</sup> *Ibid.*

## 2. Upaya Perlindungan Hukum Represif

Pengadilan, arbitrase, atau penyelesaian damai merupakan pilihan yang layak untuk mendapatkan perlindungan hukum yang represif. Berbagai cara penyelesaian konflik tertuang dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang mengatur tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Para korban dan pihak-pihak lain yang terlibat diberikan banyak kelonggaran berdasarkan undang-undang ini untuk menentukan pendekatan penyelesaian yang terbaik bagi mereka, baik melalui proses peradilan, evaluasi ahli, mediasi, konsiliasi, atau negosiasi. Konsekuensinya, negara menetapkan sistem hukum yang lunak untuk menjamin pembelaan kebebasan pribadi dan penanganan konflik yang efisien dan adil.

### 4. Bentuk Perlindungan Hukum

Hukum perdata, hukum pidana, hukum administrasi negara, dan hukum internasional merupakan semua prosedur relevan yang dapat digunakan untuk mencapai perlindungan hukum. Badan usaha wajib bertindak jujur dan berintegritas terhadap konsumen, khususnya dalam melindungi hukum perdata, menurut UU No. 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Sebagai bagian dari hal ini, Anda harus jujur dan transparan mengenai status dan garansi produk atau layanan yang Anda tawarkan. Dunia usaha juga mempunyai tanggung jawab untuk memperlakukan pelanggan dengan adil, jujur, dan tanpa bias. Selain itu, mereka perlu memastikan kualitas barang atau jasa sesuai standar.

Pelaku bisnis wajib memberikan jaminan atau garansi atas produk yang mereka produksi atau jual, namun konsumen memiliki kebebasan untuk meneliti dan menilai penawaran tertentu. Jika terjadi kerugian atau persyaratan perjanjian tidak dipenuhi, pelaku usaha wajib memberikan kompensasi kepada pelanggan dengan membayar kembali atau mengembalikan uangnya. Menjamin kepuasan pelanggan dalam transaksi komersial dan memastikan perusahaan memenuhi tanggung jawab hukumnya adalah dua bagian dari perlindungan konsumen. Hal ini menyoroti pentingnya bersikap terus terang dan adil ketika berhadapan dengan pelanggan dan bisnis.

## E. TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen erat kaitannya dengan perlindungan hukum, yang mencakup dimensi hukum dalam menjaga hak-hak konsumen, baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Perlindungan konsumen mengacu pada pelaksanaan langkah-langkah legislatif untuk menjaga hak-hak konsumen dan mengatur keseimbangan antara hak dan tanggung jawab, khususnya dalam konteks interaksi manusia dan lingkungannya.<sup>46</sup> Perlindungan hukum mengatur tentang kaitan antara hak dan kewajiban, khususnya dalam interaksi manusia baik dengan manusia lain maupun

---

<sup>46</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011).

dengan lingkungan hidup. Dalam konteks ini manusia sebagai badan hukum mempunyai hak dan kewajiban yang diatur dengan undang-undang.

## **2. Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pemerintah Indonesia menetapkan aturan dasar peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen. Hak dan kewajiban konsumen diuraikan dalam undang-undang ini, yang juga memberikan hukuman kepada perusahaan yang tidak menjunjung standar ini.

## **3. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Untuk menjamin keselamatan dan kesejahteraan pelanggan dalam memanfaatkan suatu barang atau jasa, hak-hak yang diberikan kepada konsumen dituangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Termasuk dalam hak-hak tersebut adalah kebebasan untuk memilih barang dan jasa yang sesuai dengan nilai, persyaratan, dan jaminan yang diiklankan, serta hak untuk menggunakannya dalam lingkungan yang aman, nyaman, dan tenteram. Hak atas informasi yang benar, akurat, dan transparan mengenai syarat dan jaminan suatu produk atau layanan harus diberikan kepada konsumen setiap saat. Selain itu, setiap orang berhak agar suaranya didengar mengenai layanan dan barang yang mereka gunakan, untuk mencari bantuan ketika mereka membutuhkannya, untuk merasa aman, dan agar perselisihan mereka diselesaikan secara adil. Pelanggan juga mempunyai hak untuk mendapatkan informasi dan pendidikan, untuk diperlakukan dengan jujur dan tanpa diskriminasi oleh dunia usaha, dan untuk mendapatkan kembali uang mereka atau menyelesaikan masalah mereka jika produk atau layanan yang mereka beli tidak memenuhi harapan mereka. Mungkin terdapat penjelasan lebih lanjut dalam undang-undang dan peraturan yang berlaku yang selanjutnya menetapkan hak-hak ini.

Selain itu, Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen juga wajib memenuhi tanggung jawab tertentu ketika memperoleh produk atau jasa. Kewajiban tersebut mencakup tanggung jawab untuk membaca dan mematuhi petunjuk dan prosedur informasi mengenai penggunaan barang dan jasa, dengan tujuan untuk menjunjung tinggi keamanan dan keselamatan. Selain itu, diharapkan konsumen akan bertindak dengan integritas saat melakukan transaksi pembelian, mematuhi pengaturan nilai tukar yang telah disepakati, dan terlibat dalam upaya yang wajar untuk menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen. Oleh karena itu, tanggung jawab tersebut sejalan dengan hak istimewa yang dimiliki konsumen, sehingga tercipta struktur yang adil dalam interaksi antara konsumen dan badan usaha.

## **4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Untuk melindungi kepentingan mereka dalam mengelola perusahaan, Pasal 6 UUPK mengatur sejumlah hak. Sebagai bagian dari hak ini, Anda berhak mendapatkan bayaran atas produk atau layanan yang Anda dapatkan, sesuai perjanjian yang Anda buat sebelumnya. Pelaku usaha juga mempunyai hak untuk dilindungi secara hukum

dari pelanggan yang tidak menghormati dan mempunyai pembelaan hukum yang kuat ketika keluhan konsumen diselesaikan. Hak lainnya adalah hak untuk meminta ganti rugi atas rusaknya nama baik seseorang dalam hal dapat dibuktikan secara sah bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan disebabkan oleh jasa atau produk yang dibelinya. Mandat legislatif lainnya mungkin menerapkan pembatasan tambahan terhadap hak-hak ini.

Selain itu, ada beberapa hal yang menjadi tanggung jawab pelaku korporasi dalam melakukan kegiatan komersial sebagaimana dituangkan dalam Pasal 7 UUPK. Sebagai permulaan, mereka harus benar-benar berterus terang dan jujur ketika berbisnis. Selain itu, bisnis harus berterus terang dan jujur saat mendiskusikan syarat dan ketentuan jaminan produk dan layanan mereka. Hal ini melibatkan pemberian instruksi rinci kepada pelanggan tentang cara menggunakan, memperbaiki, dan memelihara produk atau layanan. Selain itu, kami berharap mereka akan membantu pelanggan dengan cara yang adil dan wajar. Hal lain yang harus dilakukan bisnis adalah memeriksa apakah produk atau layanan yang mereka jual sudah sesuai standar. Selain memberikan garansi atau garansi terhadap produk yang dijual atau diproduksi, pelaku bisnis juga harus memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mencoba barang atau jasa tersebut sebelum membelinya. Mereka pada akhirnya bertanggung jawab atas segala kerusakan yang mungkin timbul dari penggunaan atau konsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan dan harus memberikan solusi seperti perbaikan, penggantian, atau penggantian. Selain itu, mereka juga harus memberikan kompensasi jika barang atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan persyaratan kontrak.

### **5. Upaya Perlindungan Konsumen**

Jelas terlihat dari peraturan yang mengatur tanggung jawab dunia usaha dan pelanggannya bahwa hak-hak konsumen berkaitan erat dengan tanggung jawab perusahaan, dan sebaliknya: dunia usaha juga mempunyai tanggung jawab untuk mengakui hak-hak konsumen. UU Perlindungan Konsumen menjabarkan persyaratan yang lebih tepat dalam kerangka hukum perdata, dimana pelaku korporasi berkewajiban untuk tidak hanya berperilaku dengan itikad baik tetapi juga untuk menciptakan iklim perekonomian yang berkeadilan dan bebas dari persaingan tidak sehat. Artinya, terdapat peraturan yang memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam lingkungan bisnis diperlakukan secara adil, termasuk pelanggan.

Dunia usaha mempunyai tanggung jawab untuk melindungi kepentingan pelanggannya dengan mematuhi peraturan yang tercantum dalam undang-undang perlindungan konsumen. Baik proses hukum formal maupun metode informal tersedia untuk menyelesaikan perselisihan antara pelanggan dan perusahaan. Meskipun opsi non-litigasi mencakup negosiasi, konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, litigasi adalah salah satu pihak menggugat pihak lain. Kami berharap konsumen dan pelaku usaha dapat

menemukan solusi yang adil dan efisien melalui prosedur penyelesaian sengketa yang tersedia, dibandingkan harus melalui proses hukum yang mahal dan memakan waktu.<sup>47</sup>

## **6. Lembaga Perlindungan Konsumen**

Di Indonesia, terdapat tiga lembaga utama yang bergerak dalam upaya melindungi konsumen, yaitu:

### **1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)**

Pasal 1 ayat (12) UU Perlindungan Konsumen, adalah badan yang didirikan untuk mengembangkan perlindungan konsumen. BPKN memberikan saran kepada pemerintah, melakukan penelitian terhadap peraturan yang berlaku, dan memeriksa keselamatan barang dan jasa konsumen. Selain itu, BPKN juga mendorong pendirian lembaga swadaya masyarakat yang fokus pada perlindungan konsumen, menyebarkan informasi melalui media massa, menerima pengaduan konsumen, serta melakukan survei terkait kebutuhan konsumen. Anggota BPKN berasal dari berbagai latar belakang seperti pemerintah, pelaku usaha, lembaga swadaya masyarakat, akademisi, dan tenaga ahli. BPKN dibentuk untuk mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, larangan terhadap pelaku usaha, tanggung jawab mereka, dan penyelesaian sengketa konsumen.<sup>48</sup>

### **2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)**

Menurut Pasal 1 ayat (9) UU Perlindungan Konsumen, lembaga swadaya masyarakat diakui oleh pemerintah dan berfungsi dalam bidang perlindungan hak-hak konsumen. LPKSM wajib mendaftarkan pada pemerintah daerah dan mempunyai tanggung jawab menyebarkan informasi mengenai hak dan tanggung jawab konsumen. Mereka juga memberikan bimbingan kepada konsumen, bekerja sama dengan organisasi terkait, membantu konsumen dalam membela hak-hak mereka, dan berpartisipasi dalam pemantauan bersama dengan pemerintah dan masyarakat untuk memastikan perlindungan konsumen. LPKSM yang didirikan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia pada tanggal 11 Mei 1973 telah berkembang menjadi gerakan perlindungan konsumen di Indonesia. Tujuan utamanya adalah untuk melindungi konsumen dari kerugian finansial akibat konsumsi barang dan jasa.<sup>49</sup>

### **3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

---

<sup>47</sup> Wahyu Simon Tampubolon, "UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN," *Advokasi* 4, no. 1 (2016): 53–61, <https://doi.org/10.1111/socf.12355>.

<sup>48</sup> S.H. Renata Christha Auli, "3 Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Hukumonline*, 2022, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-lembaga-perlindungan-konsumen-di-indonesia-lt62e272415e4f4/>.

<sup>49</sup> *Ibid.*

Pasal 1 ayat (11) UU Perlindungan Konsumen menetapkan badan yang bertanggung jawab menyelesaikan konflik antara pelaku usaha dan pelanggan. BPSK berwenang melakukan mediasi, arbitrase, dan konsiliasi, memberikan konsultasi mengenai perlindungan konsumen, mengawasi klausul baku, dan melaporkan pelanggaran kepada penyidik umum. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan menawarkan keuntungan seperti kerahasiaan, kemanfaatan, dan keputusan yang dapat ditegakkan secara hukum. BPSK merupakan konsorsium yang terdiri dari perwakilan pemerintah, pelanggan, badan usaha, dan petugas yang memberikan dukungan. Konsumen mendapat manfaat dari BPSK karena kemampuannya menyelesaikan konflik secara efisien, sementara dunia usaha mendapat manfaat dari kemampuannya mempercepat penyelesaian permasalahan yang berkaitan dengan dunia usaha.<sup>50</sup>

## **F. TINJAUAN UMUM TENTANG APLIKASI SHOPEE**

### **1. Pengertian Aplikasi Shopee**

Shopee merupakan aplikasi belanja online yang diluncurkan oleh startup asal Singapura yang memiliki beragam kategori mulai dari kesehatan, kecantikan, makanan, pakaian hingga komputer, barang koleksi, gadget, dan game. Shopee memiliki sistem umpan balik dan penilaian yang kuat yang menjamin Anda hanya berinteraksi dengan penjual dan pengecer terpercaya yang memiliki validitas pasar.<sup>51</sup>

Aplikasi ini memungkinkan pembeli menelusuri ribuan produk di ujung jari mereka dan menikmati pengalaman belanja online yang mudah, aman, dan cepat melalui opsi pembayaran yang nyaman dan dukungan logistik yang kuat.<sup>52</sup> Shopee juga memiliki fungsi obrolan dalam aplikasi yang memungkinkan pembeli mengobrol dengan penjual, serta bagian hadiah yang memungkinkan pengguna menukarkan Koin Shopee dan menukarkannya dengan voucher.<sup>53</sup>

Shopee menduduki peringkat aplikasi teratas di Asia Tenggara dan memiliki jutaan pengguna di seluruh wilayah. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan transaksi online, seperti mengharuskan pembeli melakukan pembayaran melalui Shopee dan layanan pengiriman terintegrasi. Shopee memiliki pendekatan yang mengutamakan seluler dan dioptimalkan untuk ponsel cerdas, tablet, dan desktop, memungkinkan

---

<sup>50</sup> *Ibid.*

<sup>51</sup> "Shopee App Leading Online Shopping Platform," *Excellent Web World*, n.d.(Diakses Pada 2023)

<sup>52</sup> DY LEE, "Shopee — Studi Kasus UX," *Planet UX*, 2019, <https://uxplanet.org/shopee-ux-case-study-5bbad89e253a>.(Diakses Pada 2023)

<sup>53</sup> Jasmine Tay, "A UX Case Study on Shopee (and My Redesign of It)," *Prototip*, 2019, <https://blog.prototypr.io/a-ux-case-study-on-shopee-and-my-redesign-of-it-cb0cabd0d8d0>.(Diakses Pada 2023)

pembeli mengakses situs menggunakan perangkat apa pun. Shopee adalah inisiatif sah yang menawarkan penghasilan rujukan dan diskon besar untuk belanja mandiri.<sup>54</sup>

## **2. Kewajiban dan hak Konsumen Dalam Aplikasi Shopee**

Dalam aplikasi Shopee, konsumen berhak memperoleh informasi yang akurat dan jelas mengenai produk atau layanan yang ditawarkan, keamanan transaksi yang dijalankan, serta kualitas produk atau layanan sesuai dengan deskripsi yang diberikan. Mereka memiliki hak untuk meminta ganti rugi jika mengalami kerugian karena kesalahan pelaku usaha dan dapat mengajukan keluhan serta memperoleh perlindungan hukum. Sebagai kontraprestasi, konsumen wajib membayar harga barang atau layanan yang dibeli, memberikan informasi identitas dan alamat pengiriman yang benar, serta tidak melakukan tindakan yang dapat merugikan pelaku usaha atau konsumen lainnya.<sup>55</sup>

## **3. Kewajiban dan Hak Pelaku Usaha dalam Aplikasi Shopee**

Bisnis dapat menghasilkan uang dengan memperdagangkan barang dan jasa, menetapkan harga barang dan jasa tersebut, menyetujui atau menolak kesepakatan berdasarkan kriteria tertentu, dan menegosiasikan rincian perjanjian yang mereka buat. Selain itu, mereka harus jujur saat mendeskripsikan produk atau layanannya, menjamin bahwa barang atau layanan tersebut sesuai dengan klaimnya, menghindari praktik bisnis yang menipu atau tidak adil, memastikan semua transaksi aman, mengatasi kekhawatiran pelanggan, dan menemukan solusi yang tepat.<sup>56</sup>

---

<sup>54</sup> “How Did Shopee Become Successful with Unique Features in Their E-Commerce Platform to Drive Sales,” *Salttech* (Penang, 2022), <https://www.salttech.my/how-did-shopee-become-successful-with-unique-features-in-their-e-commerce-platform-to-drive-sales/>.(Diakses Pada 2023).

<sup>55</sup> Raudhya Alfira et al., “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee,” *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2023): 234–48.

<sup>56</sup> *Ibid.*