

### **BAB III PEMBAHASAN**

#### **A. KEABSAHAN PERJANJIAN BAKU YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI PADA APLIKASI SHOPEE DITINJAU DARI PASAL 1320 KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA (BURGELIJK WEETBOOK) DAN UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Perjanjian standar adalah makalah atau perjanjian yang dibuat oleh entitas komersial yang memberlakukan syarat dan ketentuan yang mengikat pada konsumen. Hanya ada dua cara menangani konsumsi: memberikannya atau membuangnya. Menurut para ulama, karunia adalah jalan yang dibuat dan diberikan kepada orang yang mempunyai kemaslahatan lebih besar, sedangkan orang lain hanya diberikan kesempatan untuk menerima atau menolaknya. Format dokumen ini, baik tertulis maupun elektronik, dipilih sendiri oleh pelaku usaha. Dokumen tersebut mencakup ketentuan konvensional mengenai substansi, struktur, dan teknik produksi, yang digunakan untuk menyediakan barang dan/atau jasa kepada sejumlah besar konsumen.<sup>57</sup>

Perjanjian baku seringkali digunakan dalam berbagai transaksi bisnis, terutama di sektor e-commerce, perbankan, asuransi, dan telekomunikasi. Hal ini karena perjanjian baku memungkinkan pelaku usaha untuk menyederhanakan proses transaksi, mengurangi biaya administrasi, dan meningkatkan efisiensi operasional. Dengan menggunakan perjanjian baku, pelaku usaha dapat dengan mudah menyediakan produk dan layanan kepada konsumen dalam jumlah besar tanpa harus menyesuaikan perjanjian untuk setiap transaksi individual.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Hukum Positif di Indonesia mengenal perjanjian baku. Semua pihak yang terlibat wajib menaati syarat-syarat perjanjian baku, yang pada hakekatnya merupakan ketentuan yang telah disusun terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha dan dituangkan dalam suatu dokumen yang mempunyai kekuatan hukum mengikat.

Penerapan perjanjian baku di Indonesia memiliki tujuan utama. Pertama, untuk meningkatkan efisiensi dalam proses perjanjian dengan menyediakan format yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga memungkinkan penyelesaian kesepakatan dengan lebih cepat dan mudah bagi pihak-pihak yang terlibat. Ini sangat bermanfaat dalam konteks bisnis di mana penyelesaian transaksi yang cepat sering kali diperlukan.

---

<sup>57</sup> “Perjanjian Baku,” PARALEGAL.ID Portal Hukum Dan Peraturan Indonesia, 2023, <https://paralegal.id/pengertian/perjanjian-baku/>.(Diakses pada 2024)

Oleh karena itu, penting untuk memverifikasi bahwa perjanjian baku tersebut mematuhi prinsip-prinsip yang digariskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Meskipun perjanjian standar dapat menyederhanakan transaksi antara bisnis dan konsumen, perjanjian tersebut harus mematuhi hak-hak konsumen sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang.

Hak-hak tersebut mencakup hak atas informasi yang jelas, yang berarti konsumen harus diberikan informasi yang transparan dan mudah dimengerti tentang produk atau layanan yang ditawarkan. Selain itu, hak atas privasi juga harus dijaga, sehingga data pribadi konsumen tidak disalahgunakan atau diakses tanpa izin. Perlindungan dari praktik-praktik bisnis yang tidak fair juga merupakan hak penting yang harus diperhatikan, guna memastikan bahwa konsumen tidak dirugikan oleh klausul yang merugikan atau ketentuan yang tidak adil dalam perjanjian baku.

Saat menggunakan perjanjian standar, penting untuk memperhatikan taktik yang digunakan oleh entitas komersial untuk meningkatkan keuntungan mereka, salah satunya melibatkan pembatasan tanggung jawab, yang terkadang disebut sebagai klausul eksonerasi. Klausul eksonerasi adalah ketentuan kontrak yang dimaksudkan untuk membebaskan satu pihak, biasanya entitas komersial, dari tanggung jawab atas potensi kerugian yang ditimbulkan oleh pihak lain, khususnya konsumen.<sup>58</sup> Pelaku usaha sering menggunakan cara ini untuk memitigasi risiko dan tugasnya. dalam berbagai keadaan yang merugikan pelanggan. Misalnya, dalam kasus di mana kerusakan produk atau kegagalan layanan terjadi karena sebab-sebab di luar pengaruh konsumen, bisnis dapat menggunakan klausul pembebasan tuduhan untuk membebaskan diri dari tanggung jawab memberikan kompensasi.

Pelaku usaha atau penyedia aplikasi sering memanfaatkan kurangnya kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka serta kurangnya kecenderungan untuk melakukan penelitian, membaca, dan meninjau dengan cermat persyaratan penggunaan sebelum mengunduh aplikasi. Kondisi ini memungkinkan penyedia aplikasi untuk menyusun e-contract dengan tujuan menetapkan klausul-klausul tertentu yang bisa mengurangi atau bahkan menghapuskan tanggung jawab yang seharusnya mereka tanggung.

Klausula eksonerasi adalah bagian dari perjanjian yang mencakup pengecualian kewajiban atau pengalihan tanggung jawab. Menurut Mariam Darus Badrulzaman, seorang ahli hukum, klausula semacam itu juga dikenal sebagai klausula eksonerasi. Biasanya ditemukan dalam perjanjian baku, klausula eksonerasi ini bisa menguntungkan pelaku usaha karena memiliki posisi atau kedudukan yang lebih

---

58 *Ibid.*

tinggi serta merugikan konsumen yang seringkali berada dalam posisi yang lebih lemah.<sup>59</sup>

Klausula eksonerasi sering dipandang tidak adil bagi konsumen karena cenderung memberikan keuntungan yang tidak seimbang kepada pihak lain dalam perjanjian. Dalam banyak kasus, klausula tersebut memberatkan salah satu pihak, khususnya konsumen, dengan mengandung ketentuan yang mengalihkan atau bahkan menghapuskan tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha.

Suatu perjanjian hanya dapat mengikat secara hukum apabila semua pihak telah cukup umur dan cakap secara hukum, jika mempunyai tujuan tertentu, dan jika ada dasar yang kuat untuk mengadakannya (Pasal 1320 KUHPerdara). Menurut Pasal 1321 KUH Perdata, suatu perjanjian tidak dapat dibuat tanpa adanya persetujuan bebas dari semua pihak yang terlibat. Kesanggupan seseorang untuk mengadakan suatu perjanjian yang mengikat secara hukum ditentukan dalam Pasal 1330 KUH Perdata. Namun, ada pengecualian untuk anak di bawah umur, individu di bawah perwalian, dan wanita yang sudah menikah dalam keadaan tertentu. Perlu diketahui, perempuan yang sudah menikah kini diperbolehkan melakukan perbuatan hukum sesuai SEMA Nomor 3 Tahun 1963 juncto Pasal 31 UU Perkawinan. Menurut Pasal 1234 KUHPerdara, perjanjian harus mempunyai tujuan yang jelas dan memuat tanggung jawab debitor dan hak-hak kreditor. Sebab yang sah adalah suatu pembenaran atas suatu perjanjian yang menurut hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1337 KUHPerdara.

Baik faktor subyektif maupun obyektif harus dipenuhi agar suatu perjanjian menjadi asli. Kompetensi dan persetujuan orang yang bersangkutan merupakan contoh kriteria subjektif, sedangkan hal-hal tertentu dan alasan yang sah merupakan contoh persyaratan objektif. Masing-masing pihak mempunyai hak untuk mengupayakan penghentian perjanjian secara hukum oleh pihak lain jika persyaratan penting tidak dipenuhi. Meskipun demikian, sampai dengan pengakhiran tersebut dilaksanakan, perjanjian tersebut masih tetap berlaku. Tanpa terpenuhinya syarat-syarat tersebut maka perjanjian dianggap batal dan tidak sah, artinya tidak ada dan tidak mempunyai akibat hukum sejak semula.

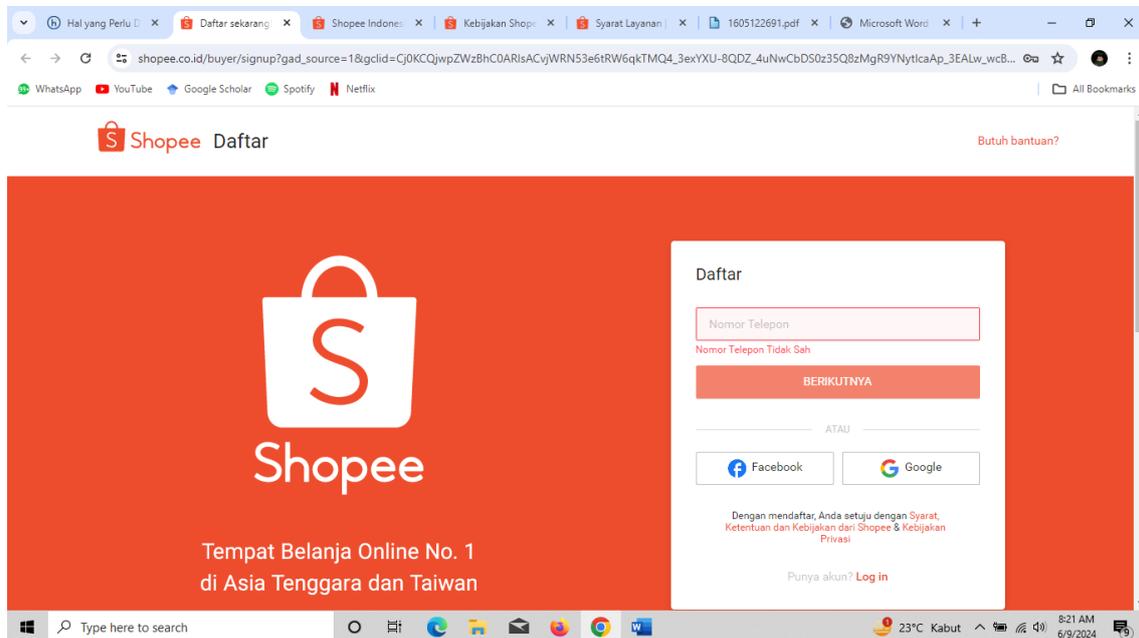
#### 1. Kesepakatan Mereka Yang Mengikatkan Dirinya

Kesepakatan antara para pihak dalam pembuatan perjanjian pada dasarnya merupakan penerapan dari asas kontraktualisme. Ini merupakan konsep lanjutan dari prinsip *Pacta Sun Servanda*, di mana sebuah perjanjian akan mengikat secara hukum

---

59 Celina Tri Siwi Kristiyanti, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Keuangan Dalam Perjanjian Baku Dengan Klausula Eksonerasi," *Arena Hukum* 12, no. 2 (2019): 356–69.

bagi para pihak yang telah menyetujuinya. Oleh karena itu, para pihak diharapkan untuk memahami secara menyeluruh isi perjanjian sebelum mereka menyatakan kesepakatan, tanpa ada tekanan dari pihak lain dalam bentuk apapun.



*gambar 1 Kesepakatan Para Pihak*

Dengan menyetujui kalimat "Dengan mendaftar, Anda setuju dengan Syarat, Ketentuan, dan Kebijakan dari Shopee & Kebijakan Privasi," yang merupakan klausula baku, konsumen telah menjalin kesepakatan dengan pelaku usaha Shopee saat membuat akun. Kemudian pada bagian akhir perjanjian yang pada intinya merupakan konsensus para pihak, maka perjanjian telah disepakati oleh kedua belah pihak dengan menggunakan tanda tangan digital.

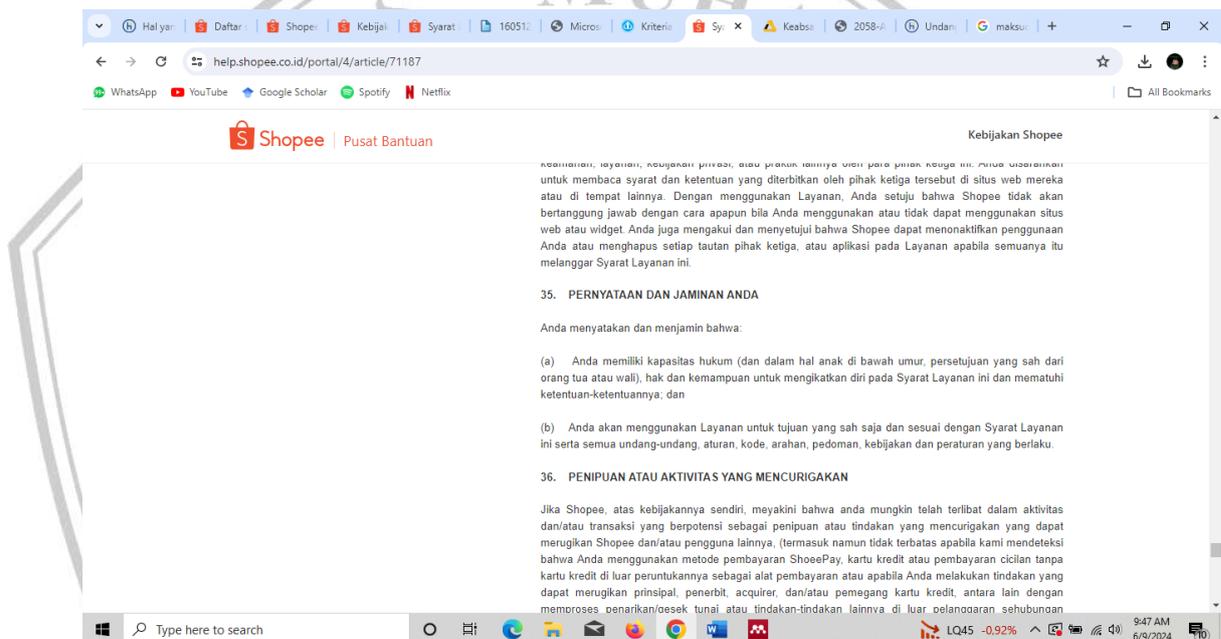
Penting untuk diketahui bahwa semua jenis dan media perjanjian, termasuk yang menggunakan tanda tangan elektronik, mempunyai keabsahan hukum yang sama dan wajib bagi semua pihak yang berkepentingan, karena perjanjian tersebut diatur oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara eksplisit diakui dalam UU ITE bahwa tanda tangan elektronik sama mengikatnya secara hukum dengan tanda tangan tulisan tangan. Pasal 11 Ayat 1 UU ITE mengatur syarat-syarat sahnya tanda tangan elektronik.

Dalam hukum perdata, perjanjian yang menggunakan tanda tangan elektronik dapat dilaksanakan berdasarkan asas-asas perjanjian yang tercantum dalam KUH Perdata, yang selanjutnya berkaitan dengan peraturan terkini yang mengatur tentang transaksi elektronik, antara lain Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 dan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Akad jual beli barang secara online tunduk pada sahnya perjanjian, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1320 KUHPperdata.<sup>60</sup>

## 2. Kecakapan Untuk Membuat Suatu Perikatan (Perjanjian)

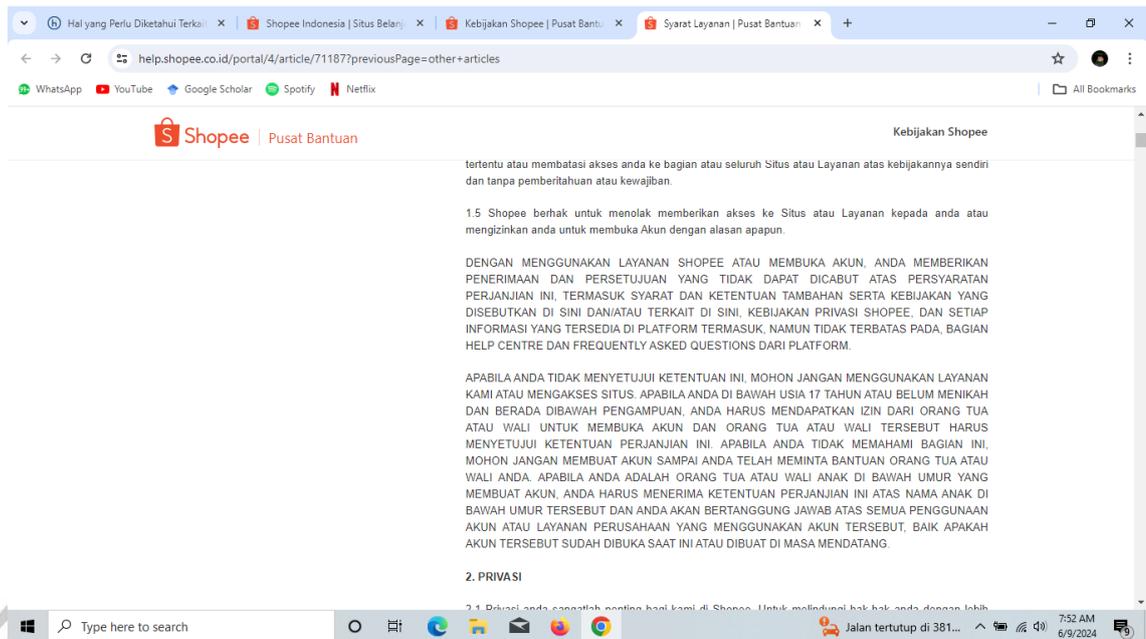
Siapapun boleh membuat suatu perjanjian, kecuali orang perseorangan yang dianggap tidak mampu menurut hukum, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1329 KUHPperdata. Setiap orang yang dianggap tidak cakap secara hukum haruslah masih di bawah umur atau dalam pengawasan wali yang sah, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1330 KUHP. Yang dimaksud dengan “orang yang cakap secara hukum” adalah orang dewasa yang bukan anak di bawah umur dan tidak mempunyai wali.



*gambar 2 Kecakapan Hukum I*

---

60 Thamaroni Usman, “Keabsahan Tanda Tangan Elektronik Pada Perjanjian Jual Beli Barang Dari Perspektif Hukum Perdata,” *Indonesia Private Law Review* 1, no. 2 (2020): 87–98, <https://doi.org/10.25041/iplr.v1i2.2058>.

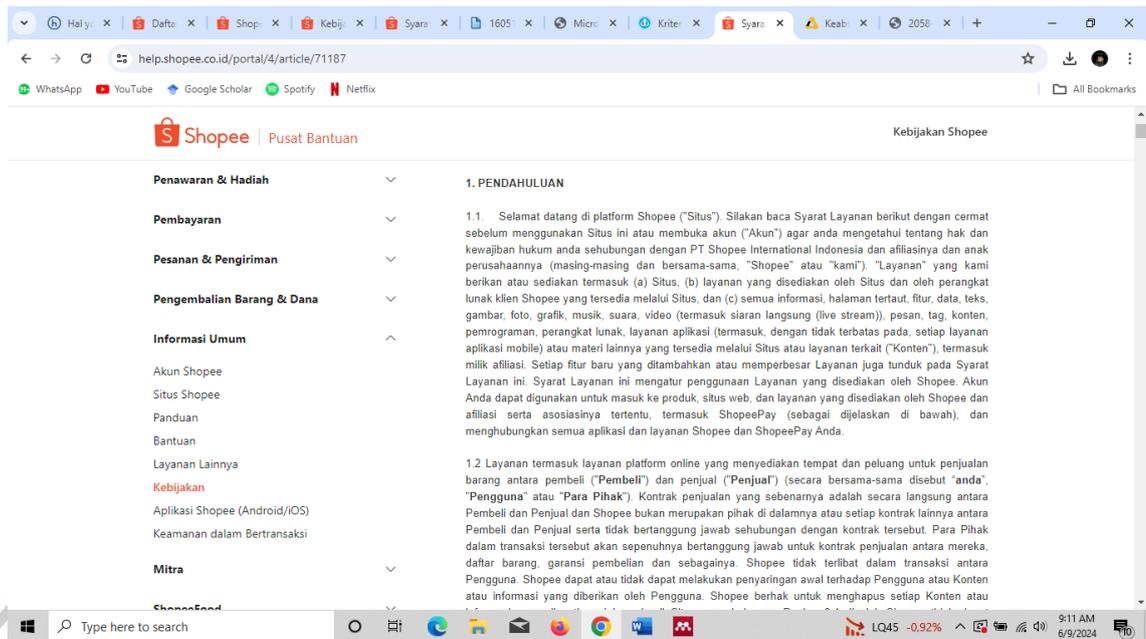


*gambar 3 Kecakapan Hukum II*

Dalam pendahuluan perjanjian Shopee, Shopee mengingatkan bahwa individu yang belum mencapai usia dewasa dan yang berada dalam pengampunan harus memperoleh izin terlebih dahulu dari wali mereka. Wali mereka memegang tanggung jawab untuk menentukan keputusan mengenai seluruh isi perjanjian tersebut. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa perjanjian yang dibuat melibatkan pihak yang memiliki kapasitas hukum yang tepat dan adil.

### 3. Suatu Pokok Persoalan Tertentu

Sesuai dengan Pasal 1234 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer), suatu klausul tertentu dalam suatu kontrak mencakup tanggung jawab dan kewajiban pihak-pihak yang terlibat untuk melakukan, melaksanakan, atau menahan diri dari perbuatan tertentu. Oleh karena itu, perjanjian harus memiliki tujuan yang jelas dan tidak ambigu, sehingga memastikan bahwa pihak-pihak yang terlibat memiliki pemahaman yang tepat mengenai kewajiban mereka masing-masing. Pasal 1234 KUH Perdata menjamin bahwa perjanjian harus mempunyai tujuan yang jelas dan mudah diketahui, sehingga memungkinkan dilaksanakannya hak dan tanggung jawab setiap orang yang terlibat secara patut. Kepastian ini memudahkan pencegahan konflik di kemudian hari dan menjamin masing-masing pihak memahami dan memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.



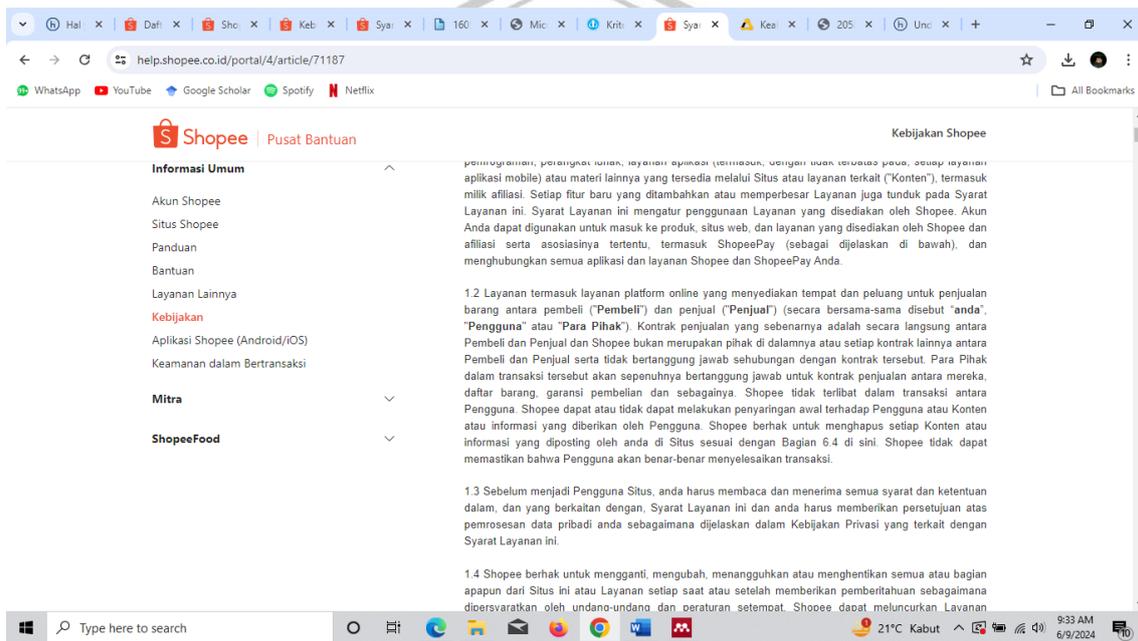
*gambar 4 Suatu Sebab Tertentu*

Jika merujuk pada bagian 1.1 dari perjanjian tersebut, dapat dilihat bahwa bagian ini secara rinci mengatur hak dan kewajiban baik konsumen maupun Shopee terkait dengan layanan yang tersedia bagi konsumen yang diberikan oleh Shopee. Perjanjian ini menguraikan dengan jelas segala aspek yang berkaitan dengan pelayanan yang disediakan oleh Shopee kepada konsumen serta tanggung jawab yang harus dipatuhi oleh kedua belah pihak dalam konteks tersebut.

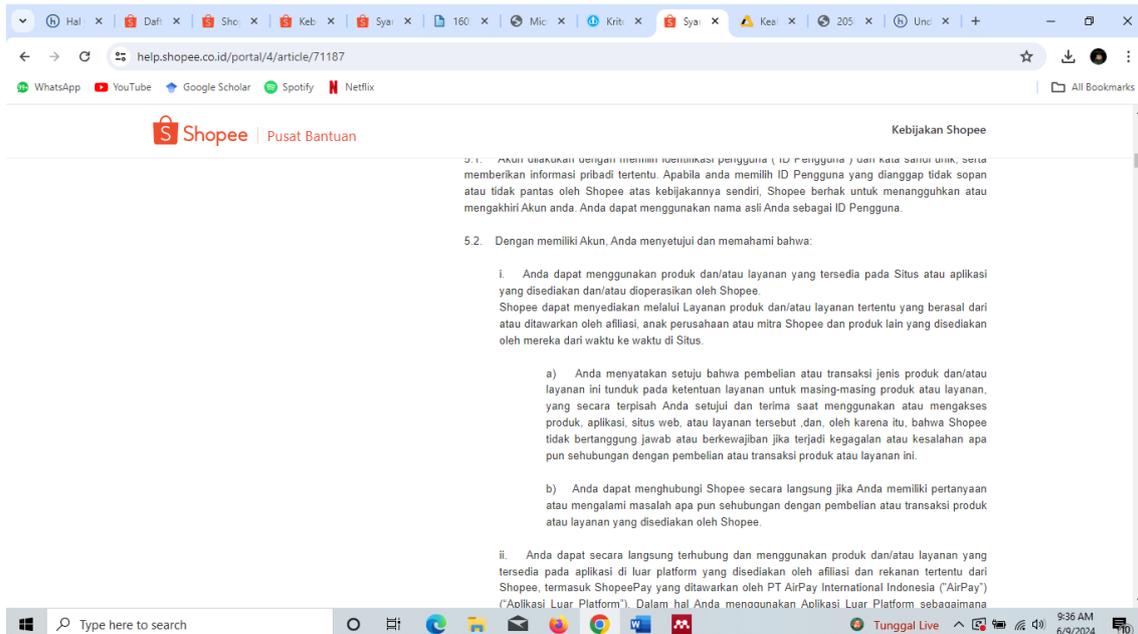
#### 4. Suatu Sebab Yang Tidak Terlarang.

Undang-undang ini bertujuan untuk menerapkan keterlibatan pemerintah dalam rangka membatasi praktik restriktif yang melindungi pihak-pihak dari ketentuan standar yang merugikan, sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tahun 1999. Peraturan perundang-undangan ini melarang badan usaha untuk memasukkan ketentuan-ketentuan yang mengalihkan tanggung jawab, menolak pengembalian barang atau dana, memberikan kewenangan sepihak kepada badan usaha atas pembelian angsuran, atau mengatur hal-hal yang berkaitan dengan verifikasi pemanfaatan barang atau jasa yang dibeli. Lebih lanjut, aturan ini mengamanatkan bahwa entitas komersial dilarang menambah atau mengubah ketentuan secara sepihak ketika konsumen memanfaatkan layanannya. Setiap klausul baku yang membingungkan, tidak jelas, atau sulit dipahami dianggap tidak sah dan tidak mempunyai akibat hukum. Apabila terjadi kegagalan dalam menaati Undang-Undang ini, maka pelaku usaha harus mengubah perjanjian bakunya.

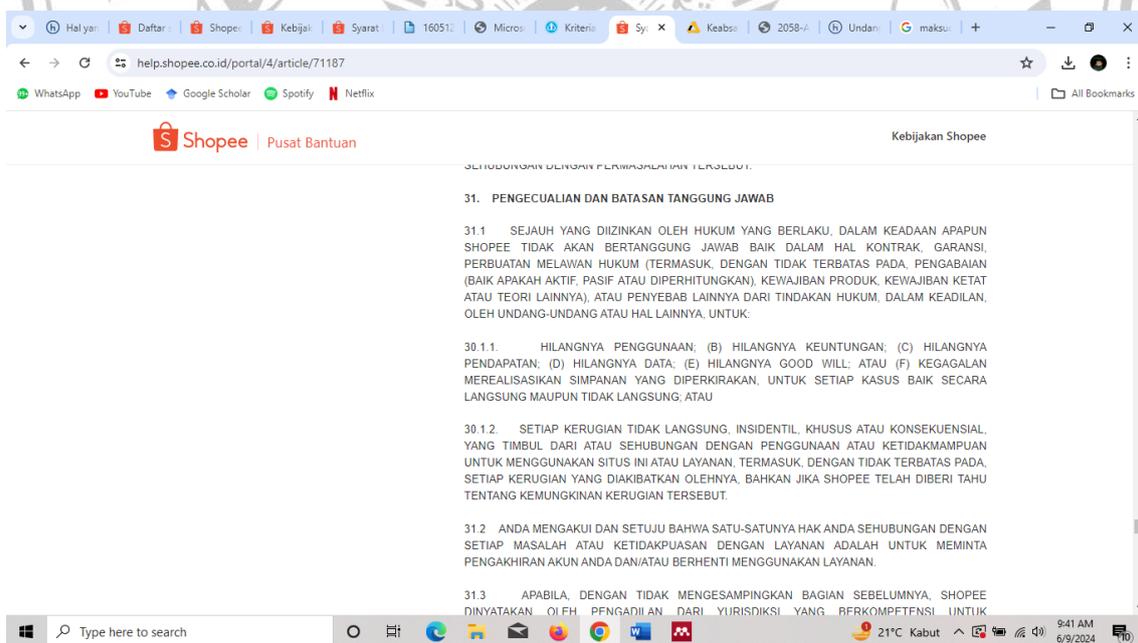
Tujuan aturan ini adalah untuk melindungi konsumen dari praktik yang tidak adil yang dapat merugikan mereka dalam transaksi komersial. Dengan demikian, diharapkan konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang lebih baik terhadap klausula baku yang tidak memenuhi standar yang ditetapkan. Ketentuan ini menjamin bahwa klausula baku yang melanggar peraturan tersebut akan dianggap tidak sah secara hukum, sehingga memastikan bahwa hak-hak konsumen dalam transaksi bisnis tetap terlindungi dan tidak dimanipulasi oleh pelaku usaha demi keuntungan pribadi mereka.



*gambar 5 Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha I*



*gambar 6 Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha II*



*gambar 7 Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha III*

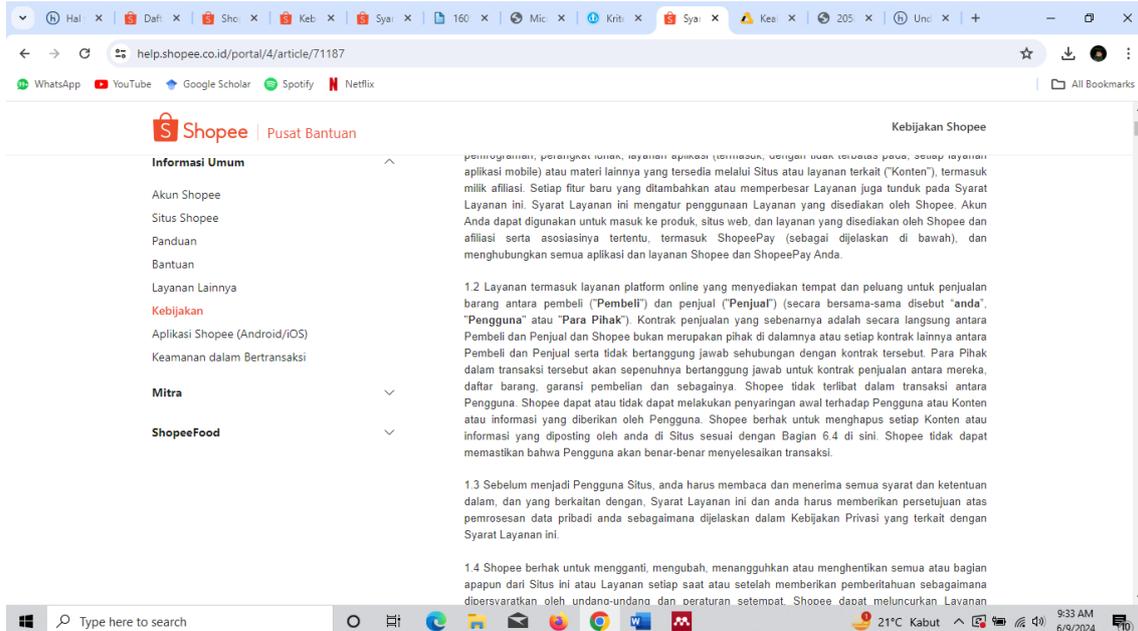
Perjanjian aplikasi Shopee memuat ketentuan yang saling menyalahkan, yaitu bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen 8 Tahun 1999 (Pasal 18 Ayat 1 Huruf a). Karena klausul eksonerasi tidak memenuhi persyaratan sahny suatu

perjanjian—termasuk adanya alasan yang sah—pengadilan dapat menganggap perjanjian tersebut tidak sah atau batal demi hukum. Klausul eksonerasi sebagaimana dituangkan dalam Pasal 62 Ayat (1) UUPK juga memiliki kemungkinan sanksi pidana, seperti denda paling banyak Rp 2 miliar atau hukuman penjara paling lama 5 tahun.

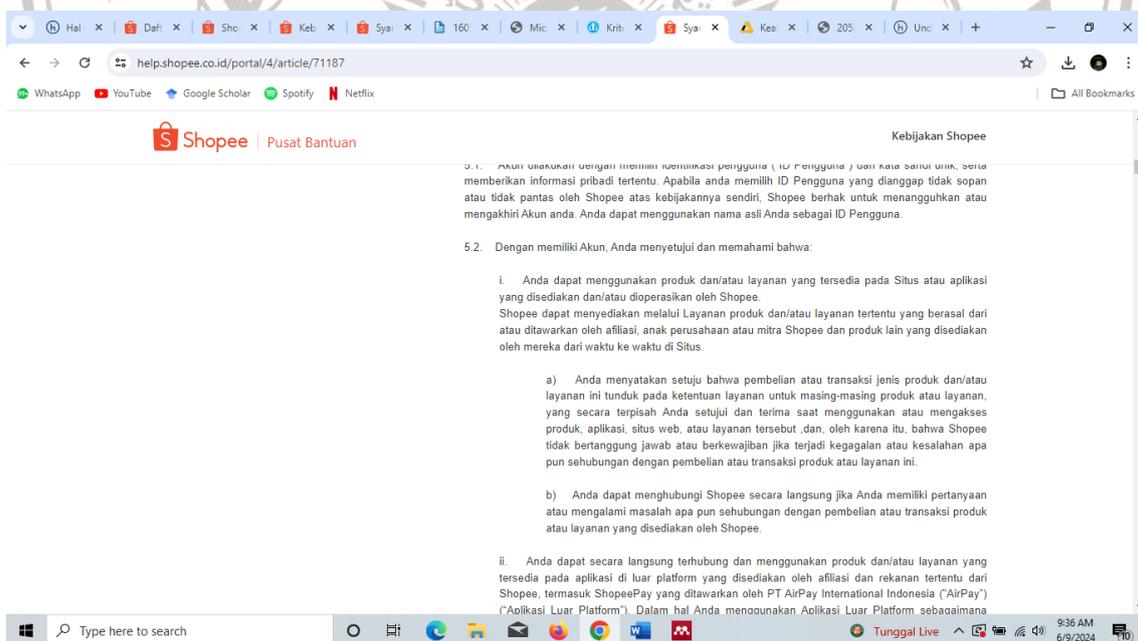
#### **B. PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN APLIKASI SHOPEE JIKA DIRUGIKAN DENGAN ADANYA KLAUSULA EKSONERASI DAN PERJANJIAN BAKU OLEH APLIKASI SHOPEE**

Aplikasi Shopee merupakan platform belanja online yang sangat populer di Asia Tenggara, khususnya di Indonesia. Menawarkan berbagai macam produk, termasuk fashion, kebutuhan rumah tangga, elektronik, dan produk kecantikan. Pelanggan mempunyai pilihan untuk membeli produk tersebut melalui aplikasi smartphone atau website Shopee. Peralihan individu dari belanja tradisional ke pembelian online yang dibuktikan dengan diadopsinya aplikasi Shopee merupakan wujud kemajuan teknologi dan pergeseran preferensi konsumen.

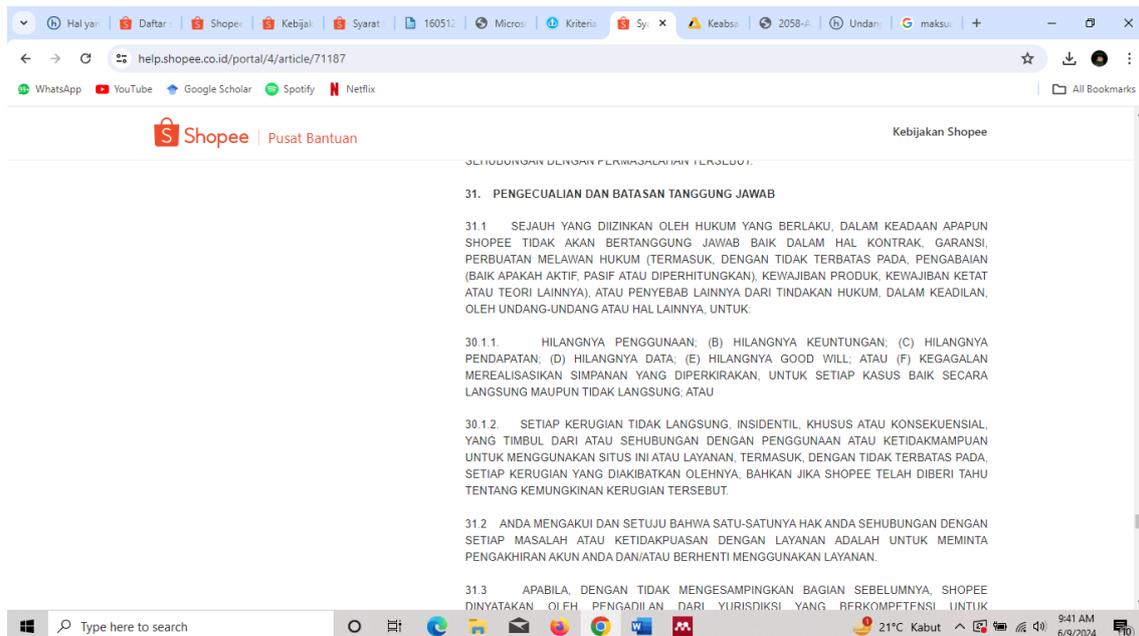
Shopee mengefektifkan pembelian online dengan menyederhanakan proses interaksi antara vendor dan konsumen. Dalam proses transaksi ini digunakan perjanjian baku yang umum digunakan, yang memuat kata-kata pembebasan dari tuduhan. Penjual biasanya menyertakan persyaratan ini untuk membatasi atau membebaskan diri dari tanggung jawab atas segala kerusakan atau masalah yang mungkin timbul pada produk, khususnya terkait dengan pengiriman, terutama dalam konteks keterlambatan pengiriman.



*gambar 8 Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha I*



*gambar 9 Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha II*



*gambar 10 Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha III*

Pengalihan tanggung jawab dalam perjanjian aplikasi Shopee melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 18 Ayat (1) Huruf a. Tanggung jawab toko atas keterlambatan barang yang diterima pengguna secara eksplisit dibatasi oleh ketentuan ini. Sementara itu, toko dan kurir telah sepakat untuk mengirimkan produk ke pelanggan, namun pembeli kini menanggung kesalahan jika pengiriman memakan waktu lebih lama dari perkiraan. Shopee membebaskan penjual dari tanggung jawab apa pun atas masalah yang mungkin timbul selama pengiriman produk.

Pelaku usaha tidak diperbolehkan menggunakan perjanjian baku dengan klausul eksonerasi yang membuat konsumen membayar lebih dari yang seharusnya menurut UU Perlindungan Konsumen (Pasal 18 ayat 1 huruf a). Analisis terhadap klausula eksonerasi Shopee menunjukkan bahwa klausula tersebut berpotensi tidak sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen. Pertama, klausula tersebut dapat membatasi hak konsumen untuk mendapatkan solusi dari Shopee terkait masalah yang timbul. Selain itu, klausula tersebut juga dapat membebani konsumen dengan tanggung jawab untuk menyelesaikan masalah dengan jasa kurir, yang seharusnya menjadi tanggung jawab Shopee sebagai platform e-commerce. Oleh karena itu, klausula eksonerasi Shopee berpotensi batal demi hukum karena melanggar ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen.

Prinsip-prinsip Kontrak yang Adil menekankan beberapa hal yang harus dipertimbangkan dalam setiap perjanjian. Pertama, kesetaraan kekuatan menjadi prinsip utama di mana kedua pihak harus memiliki kekuatan yang seimbang. Ini berarti klausula eksonerasi tidak boleh memberikan keuntungan yang tidak seharusnya kepada salah satu pihak, untuk menghindari ketidakadilan dalam perjanjian. Selanjutnya, prinsip kebebasan berkontrak menjamin bahwa kedua pihak harus dapat menyetujui isi perjanjian secara bebas tanpa tekanan atau paksaan. Klausula eksonerasi tidak boleh dipaksakan kepada salah satu pihak, untuk memastikan bahwa setiap kesepakatan didasarkan pada keputusan sukarela. Terakhir, prinsip kewajiban untuk bertindak dengan itikad baik menegaskan bahwa kedua pihak harus bertindak secara jujur dalam melaksanakan perjanjian, tanpa upaya untuk menipu atau merugikan pihak lain. Klausula eksonerasi harus digunakan dengan itikad baik dan tidak dimanfaatkan untuk tujuan yang merugikan pihak lainnya. Dengan mematuhi prinsip-prinsip ini, sebuah perjanjian dapat dibangun dengan adil dan menguntungkan bagi kedua pihak.

Klausula eksonerasi pada aplikasi Shopee menciptakan ketidaksetaraan kekuatan antara pengguna dan toko, dengan dampak yang signifikan. Pertama, terjadi ketimpangan informasi di mana toko memiliki lebih banyak informasi tentang proses pengiriman dibandingkan pengguna. Pengguna juga tidak memiliki akses langsung ke informasi dari jasa kurir, yang membuat mereka berada dalam posisi yang kurang menguntungkan. Selain itu, terdapat ketimpangan daya tawar di mana Shopee sebagai platform besar memberi kekuatan lebih kepada toko, sementara pengguna sebagai individu memiliki pilihan yang terbatas dan sulit untuk menegosiasikan klausula eksonerasi. Selanjutnya, beban bukti yang diletakkan pada pengguna untuk membuktikan keterlambatan pengiriman sebagai tanggung jawab toko menjadi hal yang sulit karena keterbatasan akses informasi. Perbedaan negosiasi yang mencolok antara toko dan pengguna menjadi jelas: toko memiliki informasi lebih, daya tawar yang lebih besar karena terhubung dengan platform besar, dan dilindungi oleh klausula eksonerasi, sedangkan pengguna menghadapi keterbatasan informasi, daya tawar yang rendah sebagai individu, dan harus membuktikan tanggung jawab toko atas keterlambatan pengiriman. Dengan demikian, klausula eksonerasi Shopee memberi keuntungan kepada toko namun merugikan pengguna, mencerminkan ketidaksetaraan signifikan dalam kekuatan negosiasi di antara kedua pihak.

Walaupun perjanjian tersebut mempunyai kekuatan hukum tetap berdasarkan Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUH Perdata, namun putusan Pengadilan Negeri Tangerang dalam perselisihan antara Pepi Puspita dan PT. Paramount Serpong menunjukkan dedikasinya dalam menjaga keadilan. Sesuai dengan asas *lex specialis derogat lex generalis*, perjanjian tersebut batal karena adanya klausul eksonerasi yang bertentangan

dengan Pasal 4 Perjanjian Penertiban dan Pasal 18 ayat (1) huruf c UUPK. Dari perspektif keadilan distributif, dampak negatif klausul eksonerasi terhadap konsumen membuatnya terkesan tidak adil. Namun, dari sudut pandang keadilan komutatif, hal tersebut sebenarnya cukup beralasan. Namun konsumen masih dirugikan di pengadilan karena hakim mengabaikan premis dasar keadilan komutatif. Oleh karena itu, sebaiknya majelis hakim tidak hanya berpegang pada Pasal 1320 dan 1338 KUH Perdata saja, melainkan harus mengambil penafsiran yang progresif terhadap perjanjian tersebut, termasuk keadilan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK.<sup>61</sup>

### **Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang telah mengalami perubahan dengan UU No. 19 Tahun 2016 (selanjutnya disebut UU ITE), menjadi landasan hukum utama dalam melakukan transaksi perdagangan melalui media elektronik. Pentingnya UU ITE dalam melindungi konsumen dalam konteks perdagangan elektronik dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pencantuman ketentuan mengenai pengakuan transaksi, informasi, dokumen, dan tanda tangan elektronik dalam peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kontrak dan alat bukti menjamin kepastian hukum atas transaksi elektronik yang dilakukan.
2. Penggolongan tindak pidana penyalahgunaan teknologi informasi, ditambah dengan akibat pidana yang terkait, bertujuan untuk memberikan penegakan hukum yang tegas terhadap kegiatan terlarang dalam transaksi elektronik.
3. UU ITE memiliki yurisdiksi luas yang mencakup individu yang memulai proses hukum, baik di dalam maupun di luar Indonesia. Artinya, undang-undang tersebut berlaku secara internasional dan mempunyai jangkauan ekstrateritorial.

Pasal 9 UU ITE menyatakan bahwa perusahaan yang menjual barang melalui sarana elektronik wajib memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang barang, pembuatnya, serta syarat dan ketentuan lain dalam transaksi tersebut. Pelanggan juga mempunyai hak atas informasi yang lengkap dan akurat. UU ITE juga melindungi pembeli dari penyebaran informasi palsu atau menyesatkan saat melakukan pembelian online pada Pasal 28 ayat 1. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 45a ayat (1), siapa pun yang melanggar ketentuan ini dapat dikenakan sanksi pidana, seperti denda hingga Rp hingga Rp1.000.000.000,00 atau penjara paling lama 6 tahun.

---

61 Mahmud Siregar Cherdina Efenti Runtung, Bismar Nasution, "Kecenderungan Putusan-Putusan Hakim Pengadilan Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian," *USU Law Journal* 3, no. 2 (2015): 11–28.

Jual beli melalui internet juga tunduk pada prinsip-prinsip umum jual beli, dengan media elektronik sebagai faktor yang membutuhkan regulasi khusus. Terbentuknya kontrak elektronik terjadi ketika terdapat kesepakatan, yaitu saat ada penerimaan tawaran oleh salah satu pihak, mengacu pada Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdata.

### **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Banyak aspek perlindungan konsumen di ranah e-commerce yang diatur oleh aturan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perilaku dan tanggung jawab bisnis dibatasi oleh peraturan ini. Jika produk atau layanan yang ditawarkan melanggar aturan ini, larangan terkait diuraikan dalam Pasal 8–17 UUPK. Iklan yang salah menggambarkan suatu produk atau layanan dengan cara yang bertentangan dengan penawaran sebenarnya merupakan pembatasan besar.

Pasal 19–28 UUPK mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang yang tidak patuh, dan tanggung jawab tersebut timbul ketika pelaku usaha melakukan tindakan yang merugikan konsumen. Secara keseluruhan, hak-hak konsumen dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berikut contoh klausul baku yang tidak boleh dicantumkan oleh dunia usaha dalam kontrak: mengalihkan kewajiban, menolak mengembalikan barang atau uang, memberikan wewenang sepihak atas barang yang dibeli secara mencicil, mengatur bukti kehilangan kegunaan, mengurangi manfaat jasa atau aset konsumen, mewajibkan konsumen untuk mematuhi peraturan baru tanpa persetujuan mereka, atau mengenakan hak gadai atas barang yang dibeli secara mencicil. Hal ini juga dilarang dalam Pasal 18 UUPK. Badan usaha dilarang menggunakan ketentuan baku yang sulit dibaca atau dipahami. Ketentuan baku apa pun yang bertentangan dengan ketentuan ini akan batal demi hukum, dan perusahaan harus merevisi klausul bakunya agar tetap mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku.<sup>62</sup>

### **Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan**

Pengaturan *e-commerce* secara luas tertuang dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan), yang menunjukkan dedikasi yang kuat dalam memajukan industri perdagangan dengan menerapkan aturan yang mengutamakan kepentingan nasional. Menurut Pasal 2 huruf (a) UU tersebut, kebijakan perdagangan dikembangkan dengan memperhatikan kepentingan nasional sebagai

---

<sup>62</sup> Zakiyah, “Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen,” *Al-Adl : Jurnal Hukum* 9, no. 3 (2018): 435, <https://doi.org/10.31602/al-adl.v9i3.1052>.

landasan utama. Prinsip ini mencakup beberapa elemen penting, antara lain merangsang pertumbuhan ekonomi, meningkatkan daya saing perdagangan, menjaga industri dalam negeri, mendorong penciptaan lapangan kerja, menjaga hak-hak konsumen, menjamin efisiensi dan aksesibilitas barang dan jasa, serta pemberdayaan sektor UMKM. Tujuan dari undang-undang ini adalah untuk menciptakan suasana komersial yang kuat dan adil yang mendorong pembangunan ekonomi berkelanjutan di tingkat nasional.

## **Perlindungan Hukum di Indonesia**

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

Perlindungan hukum preventif sebagaimana dimaksud oleh Philipus M. Hadjon adalah upaya hukum proaktif yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan atau komentarnya sebelum dilaksanakannya suatu keputusan administratif pemerintah. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk mengatasi dan mencegah potensi kesulitan atau perselisihan terlebih dahulu. Upaya preventif sangat berperan penting dalam melindungi konsumen dalam bertransaksi elektronik, sebagaimana diatur dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menguraikan kewajiban pemerintah untuk meningkatkan perlindungan konsumen.<sup>63</sup>

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 mengamanatkan agar pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Non Pemerintah (LPKSM) bekerja sama melakukan edukasi dan pembinaan konsumen untuk meningkatkan keagenannya. Sebagai bagian dari upaya ini, kami berupaya melakukan sejumlah upaya, termasuk menjadikan iklim usaha lebih kondusif, menyusun kebijakan perlindungan konsumen, meningkatkan kesadaran akan peraturan yang berlaku, meningkatkan peran lembaga penyelesaian sengketa konsumen BPKN dan BPSK, serta membantu masyarakat memahami hak-hak mereka dan tanggung jawab bisnis.

Pada dasarnya, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dibentuk untuk merespons dinamika dan kebutuhan perlindungan konsumen yang terus berkembang di masyarakat. Pembentukan BPKN didasarkan pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan diperkuat oleh PP No. 04 Tahun 2019. Keanggotaan BPKN terdiri dari pemerintah, akademisi, tenaga ahli, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Fungsi dan tugas BPKN, yang diatur dalam Pasal 33 dan 34 UUPK, meliputi memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah, melakukan penelitian dan pengkajian peraturan perlindungan konsumen, mendorong berkembangnya LPKSM, menyebarluaskan informasi

---

<sup>63</sup> Roberto Ranto, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik," *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 2, no. 2 (2019): 145–64, <https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.no2.p145-164>.

perlindungan konsumen, menerima pengaduan dari masyarakat, dan melakukan survei terkait kebutuhan konsumen.

Selain itu, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membentuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perlindungan konsumen melalui pengawasan dan pembinaan. Sebelum UU ini berlaku, Indonesia tidak memiliki ketentuan hukum yang komprehensif tentang perlindungan konsumen. LPKSM mengawasi barang dan jasa di pasar sesuai Pasal 10 PP No. 58 Tahun 2001 melalui penelitian, pengujian, survei, serta laporan masyarakat. Aspek yang diawasi mencakup informasi risiko penggunaan barang, pemasangan label, dan pengiklanan. Selain itu, LPKSM menyebarkan informasi untuk meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak dan kewajiban mereka serta pentingnya kehati-hatian dalam mengonsumsi barang dan jasa. Penekanan utama dari UU ini adalah perlindungan preventif, baik secara individual maupun kelompok, untuk menghindari kerugian dan biaya tinggi dalam menuntut.

Selain itu, langkah-langkah yang dapat dilakukan pemerintah termasuk menetapkan batasan bagi klausula eksonerasi, menjelaskan prosedur pengungkapan informasi kepada konsumen, memberikan opsi untuk menolak klausula tersebut, serta menetapkan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses dan terjangkau. Selain itu, pemerintah dapat melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha untuk mencegah penggunaan klausula eksonerasi yang tidak adil, memberikan edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka, dan berkolaborasi dengan berbagai pihak seperti organisasi konsumen seperti BPKN dan LPKSM. Dengan langkah-langkah ini, pemerintah dapat menjalankan perannya dalam upaya pencegahan terjadinya sengketa atau upaya preventif guna memastikan keadilan dan perlindungan konsumen terkait klausula eksonerasi.

Pejabat pemerintah telah mengambil langkah-langkah preventif untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi dengan memberlakukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Sebagaimana dituangkan dalam Pasal 30 Ayat 1 UUPK, taktik ini memerlukan pengawasan yang ketat terhadap perlindungan konsumen. Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen telah menjamin hak-hak khusus bagi konsumen dalam suatu kontrak. Hak untuk merasa nyaman, akses terhadap informasi yang benar, dan penyelesaian perselisihan yang adil merupakan bagian dari hak-hak ini. Pengalihan tanggungjawab oleh pelaku usaha diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) Huruf a UUPK, dengan tujuan memberikan perlindungan hukum preventif kepada konsumen. Ketika konsumen dibebaskan secara tidak adil dari tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh pelaku usaha.

Keterbatasan pengetahuan dan kecenderungan konsumen untuk menerima ketentuan yang merugikan, meskipun mereka menyadari dampaknya, merupakan upaya lebih lanjut yang diperlukan guna meningkatkan kesadaran konsumen serta pengawasan terhadap implementasi ketentuan perlindungan konsumen guna menghindari praktik-praktik yang merugikan dalam berbagai sektor usaha.

Pemberdayaan konsumen dalam transaksi online sangat penting karena sering kali konsumen berada dalam posisi yang lebih lemah daripada pelaku usaha. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami hak-hak hukum mereka dan dapat memperjuangkan kepentingan mereka dengan efektif dalam transaksi online. Untuk meningkatkan pendidikan konsumen tentang hak-hak mereka dalam perjanjian elektronik, beberapa saran dapat diterapkan. Pertama, pemerintah dan organisasi konsumen dapat berkolaborasi untuk menyusun materi edukasi yang mudah diakses dan dimengerti oleh konsumen, serta memberikan pelatihan tentang cara membaca dan memahami perjanjian elektronik. Kedua, pelaku usaha dapat memberikan informasi yang jelas tentang hak-hak konsumen, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk meninjau dan menyetujui perjanjian sebelum transaksi, serta memastikan bahwa perjanjian tidak mengandung klausula yang tidak adil. Ketiga, media massa dapat berperan dalam menyebarkan informasi tentang hak-hak konsumen dalam perjanjian elektronik dan melaporkan kasus-kasus yang berkaitan dengan hal tersebut. Dengan meningkatkan pengetahuan dan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka, mereka dapat lebih terlindungi dalam transaksi online dan dapat lebih efektif dalam memperjuangkan kepentingan mereka. Penting untuk diingat bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap, memilih produk dan layanan sesuai kebutuhan, mendapatkan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, mengajukan keluhan jika dirugikan, dan memperoleh ganti rugi jika terjadi kerugian.

## **2. Perlindungan Hukum Represif**

Perlindungan hukum yang represif sebagaimana dimaksud oleh Philipus M. Hadjon sebagian besar berkaitan dengan penyelesaian sengketa antara perusahaan dengan kliennya. Undang-Undang Perlindungan Konsumen UUPK (Pasal 45 ayat 2) menjabarkan aturan khusus mengenai cara penyelesaian sengketa. Hal ini memberikan peluang bagi para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan perbedaan mereka melalui sistem hukum atau melalui cara-cara alternatif yang disepakati bersama.

Namun dalam penyelesaian sengketa, para pihak diperbolehkan memilih forum apa pun yang dianggap cocok, termasuk pengadilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa, sesuai dengan Pasal 18 ayat (4) dan (5) UU ITE. memiliki

pengalaman luas dalam memperbaiki masalah pembelian online. Prinsip-prinsip Hukum Perdata Internasional diterapkan untuk menetapkan yurisdiksi jika tidak ada kesepakatan yang mengatur pemilihan forum.

Ketika perselisihan muncul antara pelaku usaha dan konsumen, maka disitulah tujuan dari undang-undang adalah untuk memastikan bahwa perselisihan tersebut ditangani secara memadai melalui sistem hukum atau bentuk penyelesaian perselisihan alternatif lainnya. Bentuk perlindungan konsumen dapat pula didapatkan dengan bantuan advokasi oleh LPKSM sebagaimana diatur dalam Pasal 7 PP Nomor 59 Tahun 2001 dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang merupakan turunan dari UUPK.

Dalam hal ini, konsumen dapat memilih arbitrase atau segala bentuk alternatif penyelesaian sengketa, sebagaimana diatur dalam UU No. 30 Tahun 1999. Undang-undang ini memberikan kebebasan kepada semua pihak, khususnya korban, untuk memilih cara yang paling sesuai bagi mereka dalam menyelesaikan permasalahan hukum. Mereka diberikan pilihan untuk menyelesaikan perselisihan melalui proses hukum, penilaian ahli, mediasi, konsiliasi, arbitrase, atau negosiasi.

Ada prosedur yang harus diikuti untuk memberikan perlindungan hukum kepada nasabah yang terkena dampak ketentuan eksonerasi. Mengajukan keluhan resmi kepada perusahaan dengan menggunakan klausul ini merupakan langkah awal bagi konsumen. Pada tahap ini, Anda mempunyai beberapa pilihan, seperti memanfaatkan portal web perusahaan, menulis surat keluhan resmi, atau menghubungi layanan pelanggan.

Dalam perlindungan konsumen secara represif, penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dapat dilakukan di pengadilan atau di luar pengadilan, sesuai dengan kesepakatan para pihak yang terlibat. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) mengatur proses ini. Sengketa yang diselesaikan di pengadilan mengikuti ketentuan peradilan umum dan bisa berupa gugatan perorangan biasa, gugatan sederhana, *class action*, atau gugatan yang diajukan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan pemerintah/instansi terkait. Jenis gugatan ini tergantung pada siapa yang dirugikan, jumlah orang yang dirugikan, dan besarnya kerugian yang ditimbulkan.

Sementara itu, penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Proses penyelesaian sengketa oleh BPSK diatur oleh Keputusan Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. Tahapannya dimulai dengan pengaduan tertulis atau lisan oleh konsumen ke BPSK, diikuti dengan penelitian dan pemeriksaan sengketa. Penyelesaian harus selesai dalam waktu 21 hari kerja sejak permohonan diterima oleh Sekretariat

BPSK. Sebelum memulai konsiliasi atau mediasi, BPSK membentuk majelis yang terdiri dari minimal tiga orang dan satu panitera untuk menyelesaikan sengketa.

Pada prosedur konsiliasi, majelis memanggil konsumen dan pelaku usaha serta, jika diperlukan, saksi dan ahli. Majelis bersifat pasif, membiarkan konsumen dan pelaku usaha menyelesaikan sengketa mereka sendiri. Hasilnya dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. Dalam prosedur mediasi, majelis memanggil pihak bersengketa dan bersifat aktif mendamaikan serta memberikan saran. Hasil mediasi juga dituangkan dalam perjanjian tertulis tanpa sanksi administratif. Pada prosedur arbitrase, pihak-pihak memilih arbiter, dan hasil penyelesaian dibuat dalam bentuk putusan Majelis BPSK yang dapat memuat sanksi administratif.

Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, namun jika ada pihak yang menolak, mereka dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari kerja. Pengadilan Negeri akan memberikan putusan dalam 21 hari, dan pelaku usaha yang tidak puas dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam 14 hari. Jika pelaku usaha tidak melaksanakan putusan BPSK dan tidak mengajukan keberatan, BPSK dapat melimpahkan putusan kepada penyidik untuk penyidikan lebih lanjut.

Memulai proses hukum ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu alternatif bagi nasabah yang merasa permasalahannya belum terselesaikan dengan baik atau jika pengaduannya belum membuahkan hasil yang diharapkan. Pemerintah membentuk BPSK, sebuah organisasi independen, untuk menyelesaikan perselisihan antara dunia usaha dan pelanggannya.

Upaya selanjutnya berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 01 Tahun 2006 ialah keberatan. Keberatan atas putusan BPSK diajukan dalam bentuk gugatan, bukan voluntair. Pengajuan keberatan harus dilakukan dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak Pelaku Usaha atau konsumen menerima pemberitahuan putusan BPSK. Keberatan ini diajukan dalam rangkap 6 (enam) untuk dikirim oleh panitera kepada pihak yang berkepentingan, termasuk BPSK. Pengajuan keberatan dilakukan melalui Kepaniteraan Pengadilan Negeri di tempat kedudukan hukum Pelaku Usaha atau Konsumen, sesuai dengan prosedur pendaftaran perkara perdata. Dalam hal ini, BPSK bukan merupakan pihak.

Keberatan terhadap putusan BPSK harus diajukan dalam waktu 14 hari kerja sejak pelaku usaha atau konsumen menerima pemberitahuan putusan. Keberatan ini dapat diajukan jika memenuhi persyaratan Pasal 70 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, seperti adanya dokumen palsu, penemuan dokumen menentukan yang disembunyikan oleh pihak lawan, atau tipu muslihat dalam pemeriksaan sengketa. Jika keberatan sesuai dengan syarat tersebut, Majelis Hakim dapat membatalkan putusan BPSK. Jika

keberatan didasarkan alasan lain, Majelis Hakim dapat mengadili sengketa sendiri. Pemeriksaan keberatan hanya berdasarkan putusan BPSK dan berkas perkara, dengan memperhatikan ganti kerugian sesuai Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Majelis Hakim harus memberikan putusan dalam 21 hari kerja sejak sidang pertama, dan upaya hukum terhadap putusan keberatan adalah kasasi.

Apabila proses penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak berhasil, nasabah mempunyai alternatif untuk menempuh jalur hukum di Pengadilan Negeri. Selain itu, terdapat berbagai lembaga dan sistem lain yang terlibat dalam penyelesaian konflik konsumen, termasuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang melakukan advokasi, edukasi, dan memfasilitasi penyelesaian sengketa, serta Lembaga Perlindungan Konsumen Non-Pemerintah (LPKSM), yang membantu konsumen dalam menyelesaikan perselisihan dengan pelaku kesalahan. Selain itu, Kementerian Perdagangan telah membentuk platform online bernama Pusat Bantuan Konsumen Online (Pusat BK Online) untuk membantu pelanggan dalam menyelesaikan permasalahan secara online.

