



ISSN Print: XXXX-XXXX  
ISSN Online: XXXX-XXXX

**Editorial Office** : Faculty of Law, Jambi University, Jalan Lintas Sumatera, Jambi 36122, Indonesia.

[zaaken@unja.ac.id](mailto:zaaken@unja.ac.id)

<http://online-journal.unja.ac.id/zaaken>

---

## **Perlindungan hukum terhadap konsumen pada situs belanja online shopee ditinjau Dari perundang - undangan**

Futri Wisma Hayati

[wismahayatifutri@gmail.com](mailto:wismahayatifutri@gmail.com)

M. Hosen

[m.hosen@unja.ac.id](mailto:m.hosen@unja.ac.id)

Lili Naili Hidayah

[lilinailihidayah@unja.ac.id](mailto:lilinailihidayah@unja.ac.id)

Fakultas Hukum Universitas jambi

---

Article History:

Submitted:12 Desember 2019; Accepted: Februari 2020; Available Online February 2020.

---

### **Abstract**

The purpose of this study is to find out and analyze the forms of legal protection for consumers relating to the inclusion of standard clauses by business actors and the legal consequences of the inclusion of standard clauses that tend to harm and limit consumer rights and conflict with consumer protection laws listed in article 18 paragraph (1) standard clauses that are not allowed to be included in an agreement. The research discussion is how consumer protection laws protect consumers who are disadvantaged by the inclusion of standard clauses in online trading transactions. The method used is a type of normative research based on the results of research on the Shopee online buying and selling site where businesses often include clauses that harm consumers in branda and product descriptions in their online stores. The results showed that, the legal consequences of the agreement that uses clauses that are contrary to the consumer protection law are null and void by law if viewed from Consumer Protection Law article 18 paragraph (3).

**Keywords:** *legal Protection; Consumer.*

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen berkaitan dengan pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha dan akibat hukum dari pencantuman klausula baku yang cenderung merugikan dan membatasi hak-hak konsumen dan bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen yang tercantum pada pasal 18 ayat (1) klausula baku yang

tidak diperbolehkan dicantumkan pada suatu perjanjian. Pembahasan penelitian adalah, bagaimana undang-undangan perlindungan konsumen melindungi konsumen yang dirugikan dengan pencantuman klausula baku dalam transaksi jual beli online. Metode yang digunakan adalah tipe penelitian normatif dari hasil penelitian pada situs jual beli online Shopee dimana pelaku usaha sering kali mencantumkan klausula yang merugikan konsumen pada branda dan deskripsi produk di toko online miliknya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Akibat hukum dari perjanjian yang menggunakan klausula yang bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen adalah batal demi hukum jika ditinjau dari Undang – Undang Perlindungan Konsumen pasal 18 ayat (3).

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum; Konsumen.

## **A. Pendahuluan**

Artikel ini membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen berkaitan dengan pencantuman klausula baku yang bertentangan dengan pasal 18 undang-undang perlindungan konsumen No 8 tahun 1999. Hal ini menarik untuk dibahas karena masih banyak pelaku usaha di situs jual beli online shopee yang mencantumkan klausula baku yang bertentangan dengan pasal 18 undang undang perlindungan konsumen.

Dan mengenai klausula baku ini di terangkan pada pasal 1 angka 10 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah di persiapkan dan di tetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib di penuhi oleh konsumen.

E.H Hondius perjanjian baku adalah syarat-syarat konsep tertulis yang dimuat dalam beberapa perjanjian yang masih akan dibuat, yang jumlahnya tidak tentu tanpa membicarakan lebih dulu isinya<sup>1</sup>

Sebenarnya pembuatan atau pencantuman klausul itu tidak masalah apabila isinya tidak merugikan atau tidak berat sebelah kepada salah satu pihak terutama konsumen yang mempunyai posisi yang sangat lemah.

Penuangan klausula baku/perjanjian baku itu sendiri juga memahami posisi kebebasan berkontrak. berdasarkan pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menerapkan asas kebebasan nerkontrak , adalah itikad baik dari pihak yang membuat perjanjian. “Itikad baik dalam tahap pelaksanaan perjanjian adalah kepatutan, yaitu suatu penilaian baik terhadap tindak tanduk suatu pihak dalam

---

<sup>1</sup> Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi Dan Konsumen Beberapa Uraaian tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*. Ombak, Yogyakarta, 2014, hal. vi

melaksanakan apa yang akan diperjanjikan”.<sup>2</sup> Hal ini akan dilaksanakan jika para pihak seimbang dalam kedudukannya sehingga dapat melakukan tukar menukar secara wajar.

Menurut pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa semua perjanjian dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dari bunyi pasal tersebut sangat jelas terkandung asas :

- a. Konsensualisme adalah perjanjian itu telah terjadi jika telah ada konsensus antara pihak-pihak yang mengadakan kontrak.
- b. Kebebasan berkontrak, artinya seseorang bebas untuk mengadakan perjanjian, bebas mengenai apa yang diperjanjikan, bebas pula menentukan bentuk kontraknya.
- c. *Pacta sunt servanda*, artinya kontrak itu merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Di samping itu, beberapa asas lain dalam standar kontrak.

- a. Asas kepercayaan.
- b. Asas persamaan hak.
- c. Asas keseimbangan.
- d. Asas moral
- e. Asas kepatutan.
- f. Asas kebiasaan.
- g. Asas kepastian hukum<sup>3</sup>

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa dalam sebuah

kontrak atau perjanjian untuk mencapai kata “sepakat” diantara kedua belah pihak diperlukan suatu proses negoisasi. Dimana kedua belah pihak bebas menentukan klausul yang merupakan ketentuan dan syarat-syarat perjanjian. Hal ini menyangkut jenis, harga, jumlah, tempat, waktu dan beberapa lainnya yang menyangkut objek yang di perjanjikan. Sehingga asas-asas perjanjian dapat tercapai dalam berkontrak. Namun, pada kenyataannya banyak perjanjian jual beli yang terdapat di situs jual beli online shopee yang masih mencantumkan batasan dan pengalihan tanggung jawab dalam transaksi jual beli yang terjadi bukan melalui proses yang seimbang, tetapi perjanjian itu terjadi dengan cara disatu pihak telah menyiapkan perjanjian yang sudah dibuat terlebih dahulu. Dimana isi atau klausul-klausul perjanjian tersebut telah dibakukan terlebih dahulu dan kemudian dicantumkan pada setiap produknya untuk disetujui,

---

<sup>2</sup> Subekti, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, Alumni, Bandung, 1976, hal. 26.

<sup>3</sup> Abdul Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori Dan Contoh Kasus*, Cet. kedelapan, Kencana, Jakarta 2014, hal. 40

dan hampir tidak memberikan kebebasan sama sekali kepada pihak lainnya untuk melakukan negoisasi atas syarat-syarat yang disodorkan sehingga sangat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan undang-undang dan apa yang terjadi secara nyata (*das sollen das sein*). Perjanjian yang demikian ini dinamakan perjanjian standar (Baku).

Namun dengan klausula baku tersebut ternyata tidak sepenuhnya berpihak atau seimbang kepada kedua belah pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen, pada kenyataannya dengan pencantuman klausula tersebut rentan terjadi penetapan klausula- klausula yang merugikan konsumen dan hanya merujuk pada kepentingan satu pihak yaitu pelaku usaha, dan hal tersebut menimbulkan ketidak setaraan antara pelaku usaha dan konsumen.

padahal hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha telah telah diatur sedemikian rupa agar tidak ada yang merasa dirugikan .

Didalam Undang-undang perlindungan konsumen telah mengatur hak dan kewajiban baik pelaku usaha maupun konsumen itu sendiri. Hak dan kewajiban tersebut tercantum didalam Pasal 4, 5, 6, dan 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Pasal tersebut telah mengatur secara rinci tentang Hak dan Kewajiban antar pelaku usaha dan konsumen. Namun, pada kenyataannya konsumen seringkali berada dalam posisi yang lemah yang dapat menjadi sasaran eksploitasi secara sosial dan ekonomi oleh pelaku usaha yang mempunyai posisi yang sangat kuat.<sup>4</sup> Dengan mencantumkan klausula baku yang dapat merugikan dan membatasi hak-hak konsumen.

Namun pada kenyataannya pelaku usaha dalam situs jual beli online shopee masih banyak yang memuat klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen yaitu pada toko parfum Playboy Store dab Sama Harga Shop dan akan menjadi objek penelitian penulis yang berbunyi;

“Pelaku usaha tidak mau menerima komplain atas kerusakan barang yang diterima konsumen.

“Pelaku usaha tidak mau mengganti rugi dan tidak mau mengembalikan uang konsumen

“Pelaku usaha tidak memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih barang yang diinginkan

Dari hal yang telah diterangkan di atas pada kenyataannya meskipun telah di atur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen pembuatan klausula baku yang

---

<sup>4</sup> Abdul Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori Dan Contoh Kasus*, Cet. kedelapan, Kencana, Jakarta 2014, hal.190.

merugikan konsumen tetap saja di cantumkan oleh Pelaku usaha pada toko online miliknya disitus jual beli online shopee dan pada kenyataannya penggunaan klausula baku tersebut dilakukan para pengusaha untuk mencapai tujuan ekonomi yang efisien,praktis dan tidak bertele-tele. Padahalklausula yang dibiak oleh Playboy Store dan Sama Harga Shop tersebut telah bertentangan dengan pasal 18 ayat (1) yang melarang pencantuman klausula yang merugikan konsumen dan dapat mengesampingkan hak-hak konsumen dan Kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK. Apabila pelaku usaha mencantumkan klausula baku dengan mengesampingkan hak-hak konsumen dalam Pasal 4 hal ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1). Maka berdasarkan Pasal 18 ayat (3) setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Pelaku usaha diwajibkan menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen karena dengan mencantumkan syarat syarat yang sudah di buat terlebih dahulu oleh salah satu pihak, konsumen dihadapkan dengan kondisi *take it or leave it*. Konsumen tinggal menyetujui atau menolak saja dan tidak dapat mengubah<sup>5</sup>

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Yang Menyatakan, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan<sup>6</sup>

Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah pembeli. Istilah ini dapat dijumpai dalam kitab Undag-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen jelas lebih luas dari pada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy mengatakan, *Consumers by definition include us all*<sup>7</sup>

Anderso dan kumpt mengatakan konsumen adalah ;

---

<sup>5</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 5, Sinar Grafika, 2016, hal 37

<sup>6</sup> Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 hal. 2

<sup>7</sup> Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 hal. 2

*Some difficulties are encountered if one approaches the wide spectrum of situation in terms of a consumer for example, one does not usually think of a borrower or an inventor as a consumer. The pedestrian whom you run over car goes out of control is not ordinary regarded as being a consumer. There is in all these situations, however, a common denominator of protecting someone from a hazard from which he cannot by his one action protect himself;*<sup>8</sup>

Pakar masalah Konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dari rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen pemakai terakhir dan bukan pemakai terakhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir<sup>9</sup>

1. Pengertian Konsumen Dalam Undang- Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pengertian konsumen menurut UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam pasal 1 ayat (2) yaitu; Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan<sup>10</sup>

2. Unsur-unsur definisi konsumen;

a. setiap orang Subjek yang disebut setiap orang adalah yang berstatus sebagai pemakai barang dan/ jasa. Istilah orang sebenarnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum<sup>11</sup>

b. pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan pasal 1 angka (2) UUPK, kata pemakai menekankan, konsumen adalah konsumen akhir. Istilah pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa tidak serta-merta dari hasil transaksi jual beli.<sup>12</sup>

---

<sup>8</sup> Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 hal. 3.

<sup>9</sup> Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 hal. 3.

<sup>10</sup> Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 hal. 7.

<sup>11</sup> Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 hal. 7.

<sup>12</sup> Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 hal. 7.

c. Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/ atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. UUPK mengartikan barang sebagai benda, baik berwujud maupun tidak berwujud. Bergerak dan tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dimanfaatkan, atau dipergunakan oleh konsumen.

Sementara itu jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat.

d. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.<sup>13</sup>

e. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang lain, Mahluk Hidup Lain.

Transaksi konsumen ditunjukkan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, mahluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak ditunjuk untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga diperuntukkan untuk orang lain. Dari sisi teori kepentingan, setiap tindakan manusia bagian dari kepentingan.<sup>14</sup>

f. Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah bisa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen diberbagai negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walau dalam kenyataannya sulit untuk menetapkan batas-batas seperti itu.<sup>15</sup>

### 3. Hak-Hak Konsumen

Secara umum dikenal ada 4 hak dasar konsumen, yaitu

- a. hak untuk mendapatkan keamanan
- b. hak untuk mendapatkan informasi
- c. hak untuk memilih

---

<sup>13</sup> Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 hal. 7.

<sup>14</sup> Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 hal. 30.

<sup>15</sup> Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 hal. 30.

#### 4. hak untuk didengar

Empat dasar ini diakui secara internasional

Hak konsumen dalam pasal 4 UU No.8 Tahun 1999

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

Disamping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 7 yang mengatur kewajiban pelaku usaha yang dapat dilihat sebagai hak yang harus diterima oleh konsumen.<sup>16</sup>

Pengertian jual beli online atau e-commerce

Istilah transaksi jual beli on-line sudah tidak asing lagi di telinga. Jual beli on-line adalah transformasi modern proses jual beli konvensional. Jika pada umumnya kegiatan jual beli dilakukan antara penjual dan pembeli dan diantara keduanya terjadi kontak langsung dalam hal penawaran dan pembayaran, dalam transaksi jual beli on-line tidak lah demikian. Jual beli on-line menerapkan sistem jual beli yang dilakukan di internet tanpa ada kontak langsung antara penjual dan pembeli. Transaksi jual beli dapat dilakukan melalui handphone sebagai media perantara yaitu barang dagangan yang dijual melalui internet.

---

<sup>16</sup> Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 hal.30-32.

Transaksi jual beli internet jual beli yang merupakan kegiatan bisnis perdagangan melalui internet dikenal dengan istilah Electronic Commerce (e-commerce). Secara bahasa, electronic berarti ilmu elektronika, alat-alat elektronik, atau semua hal yang berhubungan dengan dunia elektronika dan teknologi. Sedangkan commerce berarti perdagangan atau perniagaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa e-commerce merupakan perdagangan melalui alat elektronika dan teknologi.

Menurut Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), transaksi jual beli melalui internet termasuk dalam transaksi yang menggunakan sistem elektronik internet sehingga dalam bahasa undang-undang disebut transaksi elektronik. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah ;

“perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya”.

Onno W. Purba dan Aang arif Wahyudi mencoba menggambarkan e-commerce sebagai salah satu cakupan yang luas mengenai teknologi, proses dan praktik yang dapat melakukan transaksi bisnis tanpa menggunakan kertas sebagai sarana mekanisme transaksi. Menurut Onno W. Purbo dan Aang arif wahyudi mengutip pendapat David Baum,<sup>17</sup> menyatakan bahwa:

“E-commerce is a dynamic set of technologies, applications, and business process that link enterprises, consumer and communities through electronic transactions and the electronic exchange of goods, services and information

Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa, E-commerce merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, jasa dan informasi yang dilakukan secara elektronik

Riyeke Ustadiyanto dalam bukunya Framework E-commerce mendefinisikan e-commerce sebagai suatu kontak untuk transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet.<sup>18</sup>

Jadi proses pemesanan barang, pembayaran transaksi hingga pengiriman barang dikomunikasikan melalui internet. Sehingga dapat disimpulkan bahwa e-

---

<sup>17</sup>Onno w.purbo dan Aang Arif Wahyudi, Mengenal e-Commerce,(Jakarta:Elex Media Komputindo,2001) hal.1-2.

<sup>18</sup> Riyeke Ustadiyanto, *Framework e-commerce*, (Yogyakarta:Andi Offcet,2001), hal.1.

commerce merupakan bisnis on-line yang menggunakan media elektronik yang keseluruhan baik pemasaran, pemesanan, pengiriman, serta transaksi jual beli kesemuanya dilakukan dalam ruang maya yaitu melalui internet e-commerce memiliki beberapa unsur pengertian yaitu :

1. Adanya transaksi yang terjadi diantara 2 pihak yang saling berhubungan
2. Adanya pertukaran produk baik barang maupun jasa dan pertukaran data informasi, dan
3. Media utama dalam melakukan kegiatan perdagangan melalui jaringan internet.

Pada dasarnya e-commerce merupakan dampak dari adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang secara signifikan mengubah sifat dan cara manusia dalam melakukan interaksi dengan lingkungan disekitarnya, seperti dalam transaksi jual beli menggunakan media internet tanpa memerlukan interaksi secara langsung antara penjual dan pembeli, dimana hal tersebut dapat memberikan efektifitas dan efisiensi dalam waktu dan tenaga.

## **B. Hubungan Hukum Pelaku Usaha Dan Konsumen**

Pada umumnya produk yang sampai ke tangan konsumen telah melalui tahap kegiatan perdagangan yang panjang mulai dari produsen pembuat (pabrik), distributor, pengecer, hingga ke konsumen. Masingmasing pihak merupakan unit-unit kegiatan perdagangan dengan peranan tersendiri. Semua pihak yang terkait dalam pembuatan suatu produk hingga sampai ke tangan konsumen disebut dengan pelaku usaha (produsen).Seorang konsumen yang memakai atau mengonsumsi produk dapat memperolehnya dari pasar dengan cara membeli.

### **Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen berkaitan dengan pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha dalam situs belanja online shoope**

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan- tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan,dan kepastian hukum. Bentuk perlindungan hukum ada dua yaitu preventif yang berarti pencegahan dan represif yang berarti penyelesaian.

Perlindungan hukum preventif dalam hal pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha berfungsi untuk mencegah agar konsumen yang keberadaannya pada posisi yang lemah tidak dirugikan oleh klausula yang dicantumkan oleh pelaku usaha

karena sudah merupakan hak konsumen mendapat perlindungan dan telah dicantumkan dalam pasal 1 undang-undang perlindungan konsumen No 8 tahun 1999 yang berbunyi perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam hal ini yang berkaitan dengan pencantuman klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha pada situs jual beli online shopee yang dapat merugikan konsumen berhak mendapat perlindungan dan kepastian hukum.

Perlindungan hukum represif adalah perlindungan hukum kepada konsumen dalam hal penyelesaian sengketa berkaitan pencantuman klausula baku yang dicantumkan pelaku usaha, dalam transaksi jual beli online pencantuman klausula baku merupakan hal yang sanga sering di lakukan oleh pelaku usaha demi meminimalkan resiko atau kerugian yang akan ditanggung apabila terjadi sesuatu terhadap barang dan jasa yang telah ditawarkan, dan biasanya pelaku usaha akan mencantumkan syarat-syarat yang dinilai dapat merugikan konsumen seperti; Wanprestasi, Pengalihan tanggung jawab, Pembatalan sepihak Pengaduan cukup sulit dan hal lainnya yang menurut undang undang dapat merugikan konsumen.

Pencantuman klausula baku bukan lah hal yang dilarang oleh undang undang apabila tidak merugikan dan tidak melanggar ketentuan pasal 18 Undan Undang perlindungan konsumen. Karena disatu sisi mencantumkan klausula baku bisa memudahkan pelaku usaha karena tidak memungkinkan bagi pelaku usaha untuk membuat perjanjian yang berbeda beda terhadap setiap konsumen yang akan melakukan proses jual beli di situs jual beli online shopee.

Akan tetapi yang terjadi adalah klausula yang dimuat oleh pelaku usaha seperti pada toko parfum dan kosmetik Playboy Store dan Sama Harga Shop adalah klausula yang dilarang oleh Undang Undang perlindungan konsumen dan dinilai sangat merugikan dan merampas hak konsumen yang tertuang dalam undang undang perlindungan konsumenn seperti:

1. Pihak Playboy Store tidak mau menerima komplain atas produk parfumnya dengan alasan apapun, hal ini jelas bertentangan dengan pasal 18 UUPK ayat 1 butir a yang merupakan telah mengalihkan tanggung jawabnya kepada konsumen.
2. Pihak Playboy Store tidak mau mengganti kerugian dan tidak mau mengembalikan uang konsumen hal ini bertentangan dengan ayat 1 butir c
3. Pihak Sama Harga Shop tidak memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih parian warna lipstik apabila hanya membeli satu lipstik saja dan ini telah melanggar hak konsumen pasal 4 butir b hak konsumen untuk memilih.

Dari syarat syarat yang dicantumkan oleh Playbo Store dan Sama Harga Shop yang di muat pada toko online miliknya pada situs jual beli online Shopee merupakan klausula yang dilarang untuk dicantumkan oleh undang undang perlindungan konsumen dan konsumen cenderung menerima saja meskipun terpaksa dengan alasan kebutuhan kebutuhan yang sangat mendesak terhadap barang yang diperjual belikan di situs jual beli online shopee.

Dengan dicantumkannya klausula tersebut berarti pelaku usaha Playboy Store baik Sama Harga Shop telah mengecualikan kewajibannya sebagai pelaku usaha dengan menegaskan bahwa pihaknya tidak mempunyai kewajiban untuk mengembalikan uang atau mengganti barang serta tidak memperbolehkan konsumen untuk memilih barang yang diinginkan dan apabila terjadi kerusakan akibatnya ditanggung sendiri oleh konsumen.

UUPK menyebutkan ada lima asas perlindungan konsumen yaitu asas manfaat,keadilan,keseimbangan,keamanan dan keselamatan,kepastian hukum. Pada asas kadilan dijelaskan seluriuh rakyat diupayakan agar dapat berpartisipasi semaksimal mungkin dan agar diberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Dan kemudian dalam asas keseimbangan disebutkan perlu diberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha,dan pemerintah dalam arti materil dan spritual.<sup>19</sup>

Pasal 15 UUPK secara tegas mengatakan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasa dilarang memaksa atau dengan cara lain yang dapat menimbulkan gangguan dan kerugian terhadap konsumen. Pasal 18 UUPK meletakkan hak hak yang setara antara konsumen dan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Dan apabila pelaku usaha melanggar ketentuan kedua pasal tersebut maka akan dihadapkan dengan pasal 62 UUPK, dengan ancaman pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak dua miliar rupiah.

Meskipun demikian dalam hal perlindungan konsumen dalam tramsaksi jual beli online di shopee dibutuhksn juga pengawasan oleh lembaga perlindungan konsumen dalam hal pencatuman klausula baku pada situs jual beli d shopee yang bertentangan dengan pasal 18 undang undang perlindungan konsumen, karena pada kenyataannya banyak konsumen yang tidak melaporkan dan tidak melakukan upaya hukum meskipun telah merasa dirugikan dengan alasan biaya gugatan terkadan jauh lebih besar dari kerugian yang ditimbulkan dari transaksi jual beli ini dan ini merupakan

---

<sup>19</sup> Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 hal.30-32.

suatu hal yang akan menambah dampak kerugian bagi konsumen. Dan akhirnya pelaku usaha akan semakin bebas mencantumkan klausula yang dilarang UUPK dengan alasan tidak adanya upaya pencegahan dan tindakan dari lembaga perlindungan konsumen sedangkan fungsi lembaga perlindungan konsumen telah diatur dalam pasal 34 UUPK.

### **C. Bagaimana Akibat Hukum Atas Klausula Baku Yang Digunakan Pelaku Usaha Atas Barang Dan Jasa Yang Ditawarkan Pada Situs Belanja Online Shopee.**

Ketentuan tentang perjanjian baku telah ditentukan di dalam Pasal 1 angka 10 dan Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 10 mengatur pengertian tentang klausul baku, sedangkan Pasal 18 mengatur tentang pencatuman dalam klausul baku.

Dalam dunia jual beli online di shopee terdapat klausula baku / perjanjian baku yang menempatkan posisi tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen, yang pada akhirnya melahirkan suatu perjanjian yang merugikan salah satu pihak yang dalam hal ini konsumen. UUPK tidak merumuskan pengertian perjanjian baku tapi menggunakan istilah klausula baku yang menurut Pasal 1 ayat (10) UUPK dirumuskan sebagai berikut "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.

Tujuan penggunaan klausula baku dalam kegiatan bisnis terutama jual beli online di shopee 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 standard dicantumkan klausul-klausul yang umumnya digunakan dalam kontrak jual beli. Tetapi sering digunakan justru untuk melindungi dan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha dan sangat merugikan pihak konsumen.

Padahal didalam KUHperdata telah mengatur dalam pasal 1338 (3) yang merupakan suatu tuntutan keadilan, dalam hal ini hakim dapat mencegah suatu pelaksanaan yang terlalu menyinggung perasaan keadilan. Oleh karena itu, apabila pelaksanaan perjanjian menurut kata-kata yang tercantum di dalam perjanjian tersebut menimbulkan ketidakpatutan, maka hakim dapat memutuskan apakah dapat melaksanakan perjanjian tersebut dan agar sesuai dengan keadilan

Dalam transaksi *e-commerce* khususnya pada shopee, penggunaan klausula baku

adalah hal yang mutlak. Karena dalam transaksi *ecommerce* para pihak tidak berinteraksi secara langsung melainkan berinteraksi menggunakan media elektronik, salah satunya adalah internet. Saat konsumen hendak membeli suatu barang pada situs online shopee, maka penjual/merchant akan menyodorkan suatu perjanjian (*term and condition*) yang berisikan mengenai persyaratan-persyaratan seperti layaknya perjanjian jual beli pada umumnya.

Perjanjian (*term and condition*) inilah yang dapat dikategorikan sebagai klausula baku, karena isi dari perjanjian tersebut ditetapkan secara sepihak oleh penjual/merchant. Disini pihak konsumen tidak bisa memprotes isi daripada perjanjian, karena dalam website yang menampilkan perjanjian tersebut tidak mempunyai *opsi* (pilihan) untuk merubah perjanjian.

Dalam hal ini konsumen hanya mempunyai dua pilihan yakni menerima atau membatalkan pesanan. Apabila dalam dunia nyata persetujuan terhadap klausula baku tersebut dilakukan dengan perbuatan penandatanganan, maka dalam transaksi *e-commerce* persetujuan dilakukan dengan “mengklik” pilihan setuju/ok/yes. Perbuatan “mengklik” tersebut dapat diartikan sebagai akseptasi atau sama dengan perbuatan penandatanganan.

Dalam UUPK 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 produsen/penyalur produk (penjual)<sup>20</sup>

Undang-Undang perlindungan konsumen telah melarang para pelaku usaha untuk menggunakan klausula baku yang bertentangan dengan pasal 18 UUPK pada setiap dokumen atau perjanjian. Salah satunya ialah klausula baku 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, apabila;

a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku.

---

<sup>20</sup> Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 hal.30-32.

- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atau jasa yang dibeli oleh konsumen

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.

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, 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 KUHPdata 35 Konsekuensi yuridisnya adalah setiap kontrak yang memuat klausula baku dilarang berdasarkan pasal 18 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 atau yang memiliki bentuk atau format yang dilarang berdasarkan pasal 18 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999, dianggap tidak pernah ada dan tidak mengikat para pihak, yaitu pelaku usaha dan konsumen yang membuatkontrak komersial (kontrak jual beli) barang dan/jasa tersebut.

#### **D. Kesimpulan**

Artikel ini menyimpulkan, bentuk perlindungan hukum kepada konsumen ada dua yaitu perlindungan hukum preventif dan represif, perlindungan hukum kepada konsumen *Shopee* berdasarkan Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) dan Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 (UU ITE) terlihat dari pengaturan mengenai perlindungan hak-hak konsumen dan pemberian ganti rugi. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukantuntutan yang kiranya sejalan dengan UUPK dan UU ITE sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

Akibat hukum dari perjanjian yang menggunakan klausula yang bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen adalah batal demi hukum yang berarti perjanjian batal secara deklaratif atau batal seluruhnya karena pencantuman klausula pada perjanjian jual beli merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab

pelaku usaha terhadap konsumen yang berakibat timbulnya suatu kerugian bagi konsumen.

### **Daftar Pustaka**

#### **Artikel/Buku/Laporan**

Kristiyanti, Celina Trisiwi. *hukum perlindungan konsumen*, Cet. 5, Sinar Grafika, 2016

purbo Onno w. dan Wahyudi Aang Arif, *Mengenal e-Commerce*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001

Ryeke Ustadiyanto, *Framework e-commerce*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001)

Saliman, Abdul R. *hukum bisnis untuk perusahaan teori dan contoh kasus*, Cet. 8, Kencana, Jakarta 2014.

Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006

Subekti, *hukum perjanjian* cet. 21, PT Intermedia Jakarta, 2005

Wardiono, Kelik. *Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi Dan Konsumen Beberapa Uraian tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktikny*. Ombak, Yogyakarta, 2014.