

**AKIBAT HUKUM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA
ONLINE PADA TOKO DI SHOPEE YANG
MENGANDUNG UNSUR EKSONERASI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh :

FARHANA NABILA PUTRI
NPM. 1806200157



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Menyempatkan waktu ini agar dapat memberikan
kontribusi yang terbaik

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fahum](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi :

Nama : FARHANA NABILA PUTRI
NPM : 1806200157
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : AKIBAT HUKUM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA
ONLINE PADA TOKO DI SHOPEE YANG MENGANDUNG
UNSUR EKSONERASI
Dosen Pembimbing : GUNTUR RAMBE, SH., M.H NIDN. 0113087101

Selanjutnya layak untuk diujikan.

Medan, 8 Juni 2024

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. Faisal, S.H., M.Hum

NIDN. 0122087502

Sekretaris

Dr. Zainuddin, S.H., M.H


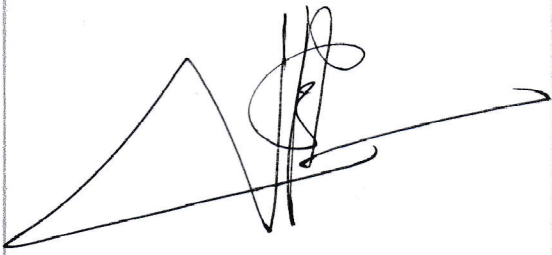

NIDN. 0118047901

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Akibat Hukum Perjanjian Jual Beli Secara Online Pada Toko Di
Shopee Yang Mengandung Unsur Eksonerasi
Nama : Farhana Nabila Putri
Npm : 1806200157
Prodi/Bagian : Hukum / Hukum Perdata

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 12 juni 2024

Dosen Penguji

		
<u>Guntur Rambey, S.H., M.H</u> NIDN. 0113087110	<u>Dr. Tengku Erwinsyahbana, S.H., M.Hum</u> NIDN. 0006076814	<u>Assoc. Prof. Dr. Masitah Pohan, S.H., M.Hum</u> NIDN. 0111116301

Dishkan Oleh :
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI
SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM
STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 12 Juni 2024, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : FARHANA NABILA PUTRI
NPM : 1806200157
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : AKIBAT HUKUM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA ONLINE PADA TOKO DI SHOPEE YANG MENGANDUNG UNSUR EKSONERASI

Dinyatakan : (B+) Lulus Yudisium dengan predikat Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah Lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bagian Hukum Perdata.

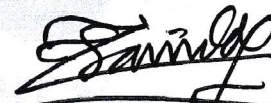
PANITIA UJIAN

Ketua



Dr. FAISAL, S.H., M. Hum.
NIDN: 0122087502


Sekretaris

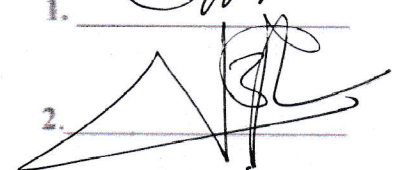


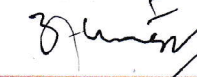
Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN: 0118047901

ANGGOTA PENGUJI:

1. Guntur Rambey, S.H., M.H
2. Dr. Tengku Erwinsyahbana, S.H., M.Hum
3. Assoc. Prof. Dr. Masitah Pohan, S.H., M.Hum

1. 

2. 

3. 



UMSU
Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 12 Juni 2024, Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : FARHANA NABILA PUTRI
NPM : 1806200157
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : AKIBAT HUKUM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA ONLINE PADA TOKO DI SHOPEE YANG MENGANDUNG UNSUR EKSONERASI

Penguji : 1. Guntur Rambey S.H., M.H NIDN. 0113087101
2. Dr. Tengku Erwinsyahbana S.H., Hum NIDN. 0006076814
3. Assoc. Prof. Dr. Masitah Pohan, S.H., Hum NIDN. 0111116301

Lulus, dengan nilai B+ , Predikat Baik


Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (SH).

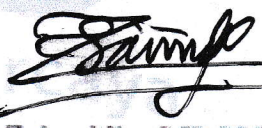
Ditetapkan di Medan
Tanggal, 12 Juni 2024

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502


Dr. Zainuddin, S.H., M.H
NIDN. 0118047901



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id>

fahum@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : FARHANA NABILA PUTRI
NPM : 1806200157
Program : Strata-1
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Akibat Hukum Jual Beli Secara Online Pada Toko di Shoope Yang Mengandung Unsur Klausula Eksonerasi

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 21 Mei 2024



Farhana Nabila Putri



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/10/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fahumsumedan](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : Fadhana Nabila Putri
NPM : 1006020157
PRODI/BAGIAN : Ilmu Hukum / Hukum Perdata
JUDUL SKRIPSI : Akibat Hukum perjanjian jual beli secara online pada toko di shopee yang mengandung unsur Eksonerasi
Pembimbing :

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
27-11-2023	Penyerahan Skripsi	CW
07-12-2023	Perbaikan Pembahasan	CW
19 Maret 2024	Perbaikan Kembali	CW
11 Maret 24	Perbaikan BAB II	CW
18 Maret 24	Perbaikan BAB III	CW
25 Maret 24	Perbaikan Kembali	CW
1 April 24	Perbaikan Kembali	CW
22 April 2024	Perbaikan Kembali	CW
17 Mei 24	Bedah Buku Ace Supriadi	CW

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, SH., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(.....)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab soal-soal, agar dibuktikan benar dan lengkapnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : FARHANA NABILA PUTRI
NPM : 1806200157
PRODI/BAGIAN : Hukum/Hukum Perdata
JUDUL SKRIPSI : AKIBAT HUKUM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA ONLINE PADA TOKO DI SHOPEE YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI

DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA
PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, 23 Mei 2024

DOSEN PEMBIMBING

Guntur Rambey, S.H., M.H.

NIDN : 0113087101

ABSTRAK

AKIBAT HUKUM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA ONLINE PADA TOKO DI SHOPEE YANG MENGANDUNG UNSUR EKSONERASI

FARHANA NABILA PUTRI

NPM. 1806200157

Penelitian terkait perlindungan hukum terhadap klausula eksonerasi yang diberlakukan oleh toko di *e-commerce* Shopee memiliki urgensi yang sangat penting. Hal ini karena *e-commerce* Shopee adalah salah satu *platform* belanja online terbesar di Indonesia yang memiliki jutaan pengguna dan ribuan toko yang berjualan di dalamnya. Klausula eksonerasi merupakan ketentuan yang dituliskan dalam syarat dan ketentuan penggunaan layanan *e-commerce* yang mengalihkan tanggung jawab dari pihak toko kepada pembeli dalam hal terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman. Penelitian ini untuk mengetahui aspek hukum terhadap perjanjian jual beli yang mengandung unsur eksonerasi, bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap jual beli secara online pada toko di shopee yang perjanjiannya mengandung unsur eksonerasi, serta bagaimana akibat hukum atas perjanjian jual beli secara online pada toko di shopee yang perjanjiannya mengandung unsur eksonerasi.

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif dengan data sekunder yang diperoleh secara studi kepustakaan (*library research*). Kemudian, data diolah dengan menggunakan analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa aspek hukum terhadap perjanjian jual beli yang mengandung unsur eksonerasi terdapat dalam ketentuan Pasal 18 UUPK dimana ditentukan berbagai larangan dalam membuat atau mencantumkan klausula baku dalam setiap dokumen dan/atau perjanjian. Perlindungan hukum konsumen terhadap jual beli secara online pada toko di shopee yang perjanjiannya mengandung unsur eksonerasi yaitu pihak Shopee dalam hal ini tidak terlibat secara langsung dalam pemenuhan tanggung jawab apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen, tetapi jika ada suatu permasalahan terhadap barang, maka Shopee akan meneruskannya kepada pihak penjual, dan Shopee akan memfasilitasi penggantian kerugian tersebut. Akibat hukum atas perjanjian jual beli secara online pada toko di shopee yang perjanjiannya mengandung unsur eksonerasi adalah batal demi hukum karena pencantuman klausula eksonerasi pada perjanjian jual beli merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen yang berakibat timbulnya suatu kerugian bagi konsumen. Secara tegas Pasal 18 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 memuat ketentuan sanksi bahwa setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian (kontrak) yang memuat ketentuan yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UUPK, adalah “batal demi hukum”. Ditinjau dari ilmu hukum kontrak, substansi Pasal 18 ayat (3) UUPK tersebut merefleksikan penegasan kembali asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 jo. Pasal 1337 KUHPerduta.

Kata Kunci: Akibat Hukum, Perjanjian Jual Beli Secara Online, Unsur Eksonerasi.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul: “**AKIBAT HUKUM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA ONLINE PADA TOKO DI SHOPEE YANG MENGANDUNG UNSUR EKSONERASI**”.

Terselesaikan nya proposal ini skripsi ini tentu atas dukungan dan doa dari banyak pihak yang membantu penulis oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terimah kasih khususnya kepada Bapak Guntur Rambe SH., M.H selaku dosen pembimbing saya. Berkat arahan yang diberikan oleh beliau maka penulis dapat menyusun laporan skripsi ini dengan baik. Dan saya ucapkan terimah kasih juga kepada Ibu Nurhilmiah S.H., M.,H. selaku Kepala Bagian Hukum Perdata, dan saya ucapkan terima kasih untuk kedua orang tua saya Bapak Supriyanto dan Ibu Mesriah yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis. Ketiga saya ucapkan terima kasih kepada Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof. Dr. Agussani., M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini dan saya ucapkan

terima kasih juga kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Dr. Faisal SH., M.Hum atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Dr. Zainuddin S.H., M.H dan Wakil Dekan III Ibu Atikah Rahmi S.H., M.H.

Saya ucapkan terima kasih kepada pada seluruh dosen/staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dan yang terakhir saya ucapkan terima kasih kepada sahabat saya Wiwin Nur Maulani, Febbi Widya Pradita, Sekar Nagita Ramadhani, dan Eka Pradani yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini dan saya ucapkan terima kasih juga kepada teman bagian hukum perdata yang dari awal hingga kini menjadi keluarga besar selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya, dengan tidak bermaksud mengecilkan arti pentingnya bantuan dan peran mereka, dan untuk itu terima kasih setulus-tulusnya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semuanya

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah kecuali Illahi Robbi. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan adanya masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat pelajaran, dukungan motivasi, bantuan berupa bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih semua, tiada

lain yang diucapkan selain kata, semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Allah SWT, Aamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Medan, Maret 2024
Penulis,

FARHANA NABILA PUTRI
NPM. 1806200157

DAFTAR ISI

Pendaftaran Ujian	
Berita Acara Ujian	
Persetujuan Pembimbing	
Pernyataan Keaslian	
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	v
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	7
2. Faedah Penelitian	7
B. Tujuan Penelitian	8
C. Definisi Operasioanal.....	8
D. Keaslian Penelitian.....	10
E. Metode Penelitian.....	11
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	11
2. Sifat Penelitian	11
3. Sumber Data.....	11
4. Alat Pengumpul Data	12
5. Analisis Data	12
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Perjanjian.....	13
B. Jual Beli Online.....	17
C. Klausula Eksonerasi	23

BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Aspek Hukum Terhadap Perjanjian Jual Beli Yang Mengandung Unsur Eksonerasi	25
B. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Jual Beli Secara Online Pada Toko Di Shopee Yang Perjanjiannya Mengandung Unsur Eksonerasi.....	41
C. Akibat Hukum Atas Perjanjian Jual Beli Secara Online Pada Toko Di Shopee Yang Perjanjiannya Mengandung Unsur Eksonerasi	55

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dihasilkan peradaban manusia senantiasa selalu berubah dan meningkat sehingga berdampak pada perilaku masyarakat modern yang tidak terlepas dari teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan tetap memperhatikan kepastian, keadilan dan kemanfaatan hukum.¹

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah sedemikian cepat sehingga mempengaruhi setiap aspek kehidupan manusia. Tidak dapat dipungkiri teknologi informasi dan komunikasi menjadi ujung tombak era globalisasi yang kini melanda hampir diseluruh dunia. Kondisi ini menjadikan lahirnya suatu dunia baru yang sering disebut dengan dusun global (*global village*), yang di dalamnya di huni oleh warga negara yang disebut warga jaringan (*netizen*).² Kegiatan jual beli di Indonesia telah berkembang dalam hal cara pelaksanaannya. Jual beli yang biasa dilaksanakan secara konvensional, dimana pembeli dan penjual bertemu secara langsung untuk melakukan transaksi, telah berubah menjadi jual beli secara online atau melalui media elektronik tepatnya menggunakan jaringan internet. Jual beli online adalah proses transaksi bisnis melalui jaringan internet.

Internet sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk menjelajah

¹ Sahat Maruli T. Situmeang. 2020. *Cyber Law*. Bandung: CV. Cakra, halaman iv.

² Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom. 2009. *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Jakarta: Refika Aditama, halaman. 121.

(*browsing*), mencari data dan berita, saling mengirim pesan melalui email, komunikasi melalui situs jejaring sosial, dan termasuk untuk perdagangan. Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet ini dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat *e-commerce*.³

E-Commerce merupakan suatu proses jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui jaringan komputer, yaitu internet. Jual beli secara online dapat mengefektifkan dan mengefisienkan waktu sehingga seseorang dapat melakukan transaksi jual beli dengan setiap orang dimanapun dan kapanpun. Semua transaksi jual beli melalui internet ini dilakukan tanpa ada tatap muka antara para pihaknya, mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik.⁴

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

³ Ahmad M. Ramli. 2019. *Cyber Law Dan Haki Dalam Sistem Hukum Indonesia*. Bandung: PT. Refika Aditama, halaman. 1.

⁴ *Ibid.*

accept, agree atau *order*. Pembayaran pun dapat segera diajukan melalui penulisan nomor kartu kredit dalam situs tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, di samping beberapa keuntungan yang ditawarkan seperti yang telah disebutkan di atas, transaksi *e-commerce* juga menyodorkan beberapa permasalahan baik yang bersifat psikologis, hukum maupun ekonomis. Permasalahan yang bersifat psikologis misalnya kebanyakan calon pembeli dari suatu toko online merasa kurang nyaman dan aman ketika pertama kali melakukan keputusan pembelian secara online.⁵

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

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

⁵ Unggul Pambudi Putra dan Java Creatiity. 2021. *Sukses Jual Beli Online*. Jakarta: Elex Media Komputindo, halaman. 3.

meningkatkan *value chain* dengan mengkomplemenkan *business practice* dengan mengkonsolidasikan informasi dan membuka kepada pihak-pihak yang terkait di dalam *value chain* tersebut.

Bentuk transaksi menggunakan teknologi ini dapat di lihat dalam wujud *electronic transaction* (e-banking) melalui ATM, phone banking, internet banking dan lain sebagainya sebagai bentuk baru *delivery channel* memodernisasi setiap transaksi. Di Indonesia sendiri, *E-Commerce* atau transaksi elektronik telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.⁶

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

⁶ Resa Raditio. 2020. *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*. Yogyakarta: GrahaIlmu, halaman. 1.

Transaksi Elektronik, disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

E-Commerce pada dasarnya merupakan suatu kontrak transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet. *E-Commerce* tidak hanya memberikan kemudahan bagi konsumen, namun perkembangan ini memudahkan produsen dalam memasarkan produk yang berpengaruh pada penghematan biaya dan waktu.

Pelaksanaan jual beli secara online dalam prakteknya menimbulkan beberapa permasalahan misalnya dalam hal pencantuman klausula. Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen penggunaan klausula baku pada prinsipnya tidak dilarang, namun yang perlu dikhawatirkan adalah pencantuman klausula eksonerasi (*exemption clause*) dalam perjanjian tersebut. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual).⁷

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

⁷ Shidarta. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, halaman 30-32.

dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian, apabila:

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku.
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
3. 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.⁸

Penelitian terkait perlindungan hukum terhadap klausula eksonerasi yang diberlakukan oleh toko di *e-commerce* Shopee memiliki urgensi yang sangat penting. Hal ini karena *e-commerce* Shopee adalah salah satu *platform* belanja online terbesar di Indonesia yang memiliki jutaan pengguna dan ribuan toko yang berjualan di dalamnya. Klausula eksonerasi merupakan ketentuan yang dituliskan dalam syarat dan ketentuan penggunaan layanan *e-commerce* yang mengalihkan tanggung jawab dari pihak toko kepada pembeli dalam hal terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman. Klausula ini seringkali dituliskan dengan menggunakan bahasa hukum yang sulit dipahami oleh pembeli.

⁸ Putri Wisma Hayati, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan", *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law*, Volume 1, Nomor 1, Februari 2020, halaman 86-87.

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

Berdasarkan hal tersebut, maka untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul: **“AKIBAT HUKUM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA ONLINE PADA TOKO DI SHOPEE YANG MENGANDUNG UNSUR EKSONERASI”**.

1. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penulisan skripsi adalah:

- a. Bagaimana aspek hukum terhadap perjanjian jual beli yang mengandung unsur eksonerasi?
- b. Bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap jual beli secara online pada toko di shopee yang perjanjiannya mengandung unsur eksonerasi?
- c. Bagaimana akibat hukum atas perjanjian jual beli secara online pada toko di shopee yang perjanjiannya mengandung unsur eksonerasi?

2. Faedah Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian hukum ini, diharapkan menambah ilmu pengetahuan pada umumnya maupun kepada ilmu hukum pada khususnya serta diharapkan akan menambah literatur ilmiah, khususnya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

b. Secara Praktis

Hasil penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi dan pengetahuan bagi praktisi hukum seperti Pengacara dibidang Perdata, Hakim yang mengadili perkara Perdata, serta praktisi-praktisi lainnya yang membidangi permasalahan hukum perdata.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hal tersebut, adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian skripsi ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui aspek hukum terhadap perjanjian jual beli yang mengandung unsur eksonerasi.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen terhadap jual beli secara online pada toko di shopee yang perjanjiannya mengandung unsur eksonerasi.
3. Untuk mengetahui akibat hukum atas perjanjian jual beli secara online pada toko di shopee yang perjanjiannya mengandung unsur eksonerasi.

C. Definisi Operasional

Berdasarkan judul peneliti ini secara operasional diperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan ditentukan:

1. Akibat hukum adalah akibat suatu tindakan yang dilakukan untuk memperoleh suatu akibat yang dikehendaki oleh pelaku dan yang diatur oleh hukum. Tindakan yang dilakukannya merupakan tindakan hukum yakni tindakan yang dilakukan guna memperoleh sesuatu akibat yang dikehendaki hukum.⁹
2. Perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih untuk mencapai kata sepakat.¹⁰
3. Jual beli menurut Pasal 1457 KUH Perdata, adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.
4. *Online* adalah suatu kegiatan yang menggunakan fasilitas jaringan internet untuk melakukan berbagai kegiatan yang bisa dilakukan secara online.¹¹
5. Shopee adalah sebuah platform yang disesuaikan untuk tiap wilayah dan menyediakan pengalaman berbelanja online yang mudah, aman, dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistik yang kuat.¹²
6. Klausula Eksonerasi adalah suatu klausula dalam suatu perjanjian, dimana ditetapkan adanya pembebasan atau pembatasan dari tanggung jawab

⁹ Fakultas Hukum Untar, “Pengertian Akibat Hukum”, melalui <https://hukum.untan.ac.id/akibat-hukum/>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023, Pukul 01.20 Wib.

¹⁰ Eli Wurua Dewi. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, halaman 33.

¹¹ Anonim, “pengertian Online Secara Umum dan Menurut Para Ahli”, melalui <https://www.temukanpengertian.com/2013/06/pengertian-online-online-adalah-online.html>, diakses pada tanggal 10 April 2023, Pukul 06.20 Wib.

¹² Shopee Karier, “Tentang Shopee”, melalui <https://careers.shopee.co.id/about>, diakses pada tanggal 10 April 2023, Pukul 06.20 Wib.

tertentu, yang secara normal menurut hukum seharusnya menjadi tanggung jawabnya.¹³

D. Keaslian Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan cara yang terdapat dalam penelitian ini. Penulisan ini merupakan hasil karya asli penulis dan bukan merupakan bahan duplikasi ataupun plagiat dari hasil karya penulis lain. Walaupun ada beberapa penelitian lain yang hampir sejenis dengan penelitian yang peneliti lakukan, akan tetapi ini terbukti bukan merupakan duplikasi ataupun plagiat dari hasil karya penulis lain.

Berdasarkan hal tersebut, adapun penelitian penulis lain yang hampir menyerupai dengan penelitian yang dilakukan, diantaranya:

1. Skripsi Rinaldi Gregorius Purba, NIM. 170200554, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muammadiyah Sumatera Utara, Tahun 2021, yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (*e-commerce*) yang menerima produk yang berbeda dengan produk yang dideskripsikan dan diperjanjikan”.
2. Skripsi Silvi Melinda, NIM. 191022115, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, Pekanbaru, tahun 2021, yang berjudul “Tinjauan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Market Place Pada Pengembalian Dana Kepada Pembeli (Analisis Kasus Pada PT. Shopee Internasional Indonesia).

¹³ Zakiyah, “Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”, *Al'Adl*, Volume IX, Nomor 3, Desember 2017, halaman 436.

Secara konstruktif, substansi dan pembahasan terhadap kedua penelitian tersebut diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini. Yakni mengenai akibat hukum perjanjian jual beli secara online pada toko di shopee yang mengandung unsur eksonerasi.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, adapun yang dimaksud dengan jenis penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan karena dalam penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder saja.¹⁴ Sedangkan pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan yang menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang diketengahkan. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dalam rangka penelitian hukum untuk kepentingan praktis maupun penelitian hukum untuk kepentingan akademis.¹⁵

2. Sifat Penelitian

Berdasarkan judul penelitian dan rumusan masalah, sifat penelitian yang digunakan termasuk dalam kategori deskriptif analisis, melalui penelitian deskriptif peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

3. Sumber Data

¹⁴ Dyah Ochterina Susanti dan A'an Efendi. 2014. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 19.

¹⁵ *Ibid.*, halaman 110.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum ini yaitu data Sekunder terdiri dari beberapa bahan hukum:

- a. Bahan Hukum Primer yaitu Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- b. Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang berupa karya ilmiah, buku, serta yang berhubungan dengan permasalahan ini.
- c. Bahan hukum tersier yaitu berupa bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, internet, dan sebagainya.

4. Alat Pengumpul Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau yang disebut dengan data sekunder. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penulisan skripsi ini antara lain berasal dari buku-buku baik koleksi pribadi maupun dari perpustakaan serta jurnal-jurnal hukum.¹⁶

5. Analisis Data

Metode penulisan data yang sesuai dengan penelitian hukum dengan cara deskriptif adalah menggunakan pendekatan kualitatif, merupakan suatu analisis data yang mengungkapkan dan mengambil kebenaran dari kepustakaan, yaitu

¹⁶ Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, halaman 21.

dengan menggabungkan antara informasi dengan yang ada di dapat dari perundang-undangan, Peraturan-peraturan dan serta tulisan ilmiah yang ada kaitannya dengan judul ini. Untuk di analisis secara kualitatif sehingga mendapat kesimpulan untuk dipahami dengan baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perjanjian

Perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdara adalah: “Suatu perbuatan dengan mana suatu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.¹⁷ Perjanjian menerbitkan suatu perikatan antara dua pihak yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan-kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.¹⁸

Secara umum diketahui bahwa perjanjian merupakan kata yang berasal dari kata dasar “janji” yaitu suatu persetujuan atau kesepakatan dari pernyataan kehendak antara kedua belah pihak, kehendak atau putusan dari kedua belah pihak. Perjanjian merupakan suatu peristiwa yang dimana seorang pihak pertama mengungkapkan kepada pihak lain atau yang dimana kedua pihak itu saling mengungkapkan atau menyesuaikan suatu persetujuan atau kesepakatan bersama. Dari suatu kesepakatan ini dapat menimbulkan suatu hal yang dapat mengikat antara kedua belah pihak tersebut.

Salim HS berpendapat mengenai perjanjian, yang dijelaskan bahwa perjanjian adalah hubungan hukum antara subjek yang satu dengan subjek yang lain dalam bidang harta kekayaan, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk

¹⁷ Debiana Dewi Sudradjat, dkk. 2019. *Bunga Rampai Hukum Keperdataan*. Bandung: Nuansa Aulia, halaman 143.

¹⁸ Frans Satriyo Wicaksono. 2009. *Panduan Lengkap; Membuat Surat-Surat Kontrak*. Jakarta: Visimedia, halaman 2.

melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya.¹⁹ Pengertian tersebut dapat dijabarkan lebih lanjut, bahwa orang terikat kepada orang lain karena yang bersangkutan telah melakukan perbuatan hukum, baik itu berdasarkan perjanjian maupun karena undang-undang.²⁰

Berdasarkan dari semua definisi perjanjian yang diterangkan tersebut, terlihat bahwa suatu perjanjian merupakan suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji atau kesanggupan, baik secara lisan maupun secara tertulis. Berdasarkan hubungan ini timbul suatu perikatan (pengertian abstrak) antara dua pihak yang membuatnya, dengan demikian hubungan antara perikatan dengan perjanjian bahwa perjanjian merupakan salah satu sumber perikatan, di samping sumber-sumber lain. Suatu perjanjian juga dinamakan dengan persetujuan, karena dua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu sehingga dapat dikatakan dua kata tadi adalah sama yaitu perjanjian dan persetujuan.

Kesepakatan dan kecakapan merupakan syarat subjektif yang apabila salah satunya tidak terpenuhi dalam suatu perjanjian, maka perjanjian “dapat dibatalkan”. Selain itu, adanya hal tertentu atau sebab yang halal, sebagai syarat objektif, apabila tidak ada dalam suatu perjanjian, maka perjanjian “batal demi hukum”. Artinya dianggap tidak pernah ada suatu perjanjian.

Menciptakan keseimbangan dan memelihara hak-hak yang dimiliki oleh para pihak sebelum perjanjian yang dibuat menjadi perikatan yang mengikat bagi para pihak, oleh Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diberikan berbagai asas

¹⁹ Salim HS. 2018. *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 27.

²⁰ V. Harlen Sinaga. 2015. *Hukum Acara Perdata dengan Pemahaman Hukum Materiil*. Jakarta: Erlangga, halaman 19.

umum, yang merupakan pedoman atau patokan, serta menjadi batas atau rambu dalam mengatur dan membentuk perjanjian yang akan dibuat hingga pada akhirnya menjadi perikatan yang berlaku bagi para pihak, yang dapat dipaksakan pelaksanaan atau pemenuhannya.²¹

Hukum perjanjian ada beberapa asas, namun secara umum asas perjanjian ada 5, yaitu:

1. Asas kebebasan berkontrak
2. Asas Konsensualisme
3. Asas Kepastian Hukum (*pacta sunt servanda*)
4. Asas iktikad baik (*good faith*)
5. Asas kepribadian (*personality*).²²

Bentuk perjanjian dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu tertulis dan lisan. Perjanjian tertulis adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang dimana isinya dituangkan dalam bentuk tulisan. Sedangkan perjanjian lisan adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam wujud lisan (cukup kesepakatan para pihak).²³

Perjanjian merupakan salah satu sumber perikatan. Perjanjian melahirkan perikatan, yang menciptakan kewajiban pada salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian. Kewajiban yang dibebankan pada debitor dalam perjanjian, memberikan hak pada pihak kreditor dalam perjanjian untuk menuntut

²¹ Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja. 2014. *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, halaman 14.

²² Ahmad Fanani. 2010. *Panduan Menulis Surat Kontrak*. Yogyakarta: A-Plus Book, halaman 17-19.

²³ Handri Raharjo. 2010. *Hukum Perjanjian di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Yustisia, halaman 59.

pelaksanaan prestasi dalam perikatan yang lahir dari perjanjian tersebut. Pelaksanaan prestasi dalam perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak dalam perjanjian adalah pelaksanaan dari perikatan yang terbit dari perjanjian tersebut. Dalam hal debitur tidak melaksanakan perjanjian yang telah disepakati tersebut, maka kreditor berhak untuk memnuntut pelaksanaan kembali perjanjian yang belum, tidak sepenuhnya atau tidak sama sekali dilaksanakan atau telah dilaksanakan secara bertentangan atau tida sesuai dengan yang diperjanjikan, dengan atau tidak disertai dengan penggantian berupa bunga, kerugian dan biaya yang telah dikeluarkan oleh kreditor.²⁴

Perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya kepada orang lain. Ini berarti dari suatu perjanjian lahirlah kewajiban atau presttasi dari satu atau lebih orang (pihak) kepada satu atau lebih orang (pihak) lainnya, yang berhak atas prestasi tersebut.²⁵ Objek perjanjian ialah prestasi. Prestasi ialah isi perjanjian atau dengan perkataan lain kewajiban yang harus dipenuhi oleh debitur dalam setiap perikatan/perjanjian. Jika pihak debitur tidak melaksanakan kewajibannya, maka ia dikatakan dalam keadaan wanprestasi.²⁶

Batalkan perjanjian yaitu perjanjian yang dibuat dengan tidak memenuhi persyaratan sahnya perjanjian Pasal 1320 KUH Perdata, hal ini dapat berakibat kepada batalnya perjanjian. Ada tiga alasan yang membuat perizinan tidak bebas, yaitu:

²⁴ Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja. *Op. Cit.*, halaman 91.

²⁵ *Ibid.*, halaman 92.

²⁶ Djaja S. Meliala. 2019. *Perkembangan Hukum Perdata tentang Benda dan Hukum Perikatan*. Bandung: Nuansa Aulia, halaman 56.

1. Paksaan adalah terjadi jika seseorang memberikan persetujuan-nya karena ia takut pada suatu tantangan. Misalnya salah satu pihak karena diancam dan ditakut-tanggung meminta persetujuan antara perjanjian.
2. Kekhilafan atau kekeliruan adalah persetujuan salah satu pihak khilaf tentang hal-hal yang pokok dari apa yang diperjanjikan atau tentang sifat-sifat yang penting dari barang yang menjadi obyek perjanjian, atau dapat juga dengan orang yang diundang oleh pihak yang terkait. Misalnya khilaf tentang barang, seseorang membeli lukisan yang dikiranya Lukisan Basuki Abdullah kemudian hanya turunan saja. Khilaf tentang orang, seorang Direktur Opera mengadakan kontrak dengan orang yang dikiranya sebagai seorang penyanyi yang tersohor, padahal itu bukan orang yang memerlukan hanya nama-dipanggil saja yang ingin sama.
3. Penipuan adalah salah satu pihak dengan sengaja memberikan keterangan yang palsu atau tidak benar dengan tipu muslihat untuk membujuk pihak lawannya memberikan perizinan-nya. Misalnya mobil yang ditawarkan diganti dulu merknya, dipalsukan nomor mesinnya. Dengan demikian, maka ketidak-cakapan seseorang dan ketidakbebasan dalam memberikan perizinan pada suatu perjanjian, memberikan hak kepada pihak yang tidak cakap dan pihak yang tidak bebas dalam memberikan bantuannya untuk meminta pembatalan perjanjiannya.²⁷

B. Jual Beli Online

Pasal 1458 KUHPerdara dikatakan bahwa jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun haraganya belum dibayar. Pasal 1458 tersebut, yang menjadi unsur pokok dalam perjanjian jual beli adalah barang yang akan dijual dan harga atas barang itu sendiri, dimana pada saat kedua pihak sepakat mengenai barang dan harga, maka pada detik itu juga lahir perjanjian jual beli yang sah. Sesuai dengan asas “konsensualisme” yang menjiwai hukum perjanjian dalam KUHPerdara, perjanjian jual beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya

²⁷ Joko Sriwidodo dan Kristiawanto. 2021. *Memahami Hukum Perikatan*. Yogyakarta: Penerbit Kepel Press, halaman 120-121.

“sepakat” mengenai barang dan harga. Kemudian, yang menjadi alat pengukur bahwa telah tercapainya penyesuaian kehendak untuk sepakat bagi para pihak adalah pernyataan-pernyataan yang telah dilakukan secara timbal balik oleh kedua belah pihak. Dari pernyataan-pernyataan kedua belah pihak ini juga dapat ditetapkan hak dan kewajiban secara timbal balik diantara mereka. Subekti mengatakan, bahwa menurut ajaran yang sekarang dianut dan juga menurut yurisprudensi, pernyataan boleh dipegang untuk dijadikan dasar kesepakatan, adalah pernyataan yang secara objektif dapat dipercaya. Pernyataan yang terlihat jelas dilakukan dengan tidak sungguh-sungguh atau yang terlihat jelas mengandung kekhilafan atau kekeliruan, tidak boleh dipegang untuk dijadikan dasar kesepakatan. Maka, sudah tepatlah bahwa adanya perjumpaan kehendak (*consensus*) itu diukur dengan pernyataan-pernyataan yang secara timbal balik.²⁸

Jual beli secara online yang dikenal dengan istilah *E-commerce*. *E-commerce* adalah suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen, dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik. Dengan demikian pada prinsipnya bisnis dengan *e-commerce* merupakan kegiatan bisnis tanpa warkat. *E-commerce* dalam arti sempit diartikan sebagai suatu jual beli atas suatu produk barang, jasa atau informasi antar mitra bisnis dengan memakai jaringan komputer yang berbasis kepada internet. Sedangkan *e-commerce* dalam arti luas diartikan sama dengan istilah *e-business*, yakni mencakup tidak hanya transaksi online, tetapi juga

²⁸ Yapiter Marpi. 2020. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*. Tasikmalaya: PT. Zona Media Mandiri, halaman 42.

termasuk layanan pelanggan, hubungan dagang dengan mitra bisnis, dan transaksi internet dalam sebuah organisasi.²⁹

Definisi dari *E-Commerce* menurut Kalakota dan Whinston dapat ditinjau dalam 4 perspektif berikut:

1. Dari perspektif komunikasi, *E-Commerce* adalah pengiriman barang, layanan, informasi, atau pembayaran melalui jaringan computer atau melalui peralatan elektronik lainnya.
2. Dari perspektif proses bisnis, *E-Commerce* adalah aplikasi dari teknologi yang menuju otomatisasi dari transaksi bisnis dan aliran kerja.
3. Dari perspektif layanan, *E-Commerce* merupakan suatu alat yang memenuhi keinginan perusahaan, konsumen, dan manajemen untuk memangkas biaya layanan (*service cost*) ketika meningkatkan kualitas barang dan meningkatkan kecepatan layanan pengiriman.
4. Dari perspektif online, *E-Commerce* menyediakan kemampuan untuk membeli dan menjual barang ataupun informasi melalui internet dan sarana online lainnya.³⁰

Suatu kegiatan *e-commerce* dilakukan dengan orientasi-orientasi sebagai berikut:

1. Pembelian online (*online transaction*).
2. Komunikasi digital (*digital communication*), yaitu suatu komunikasi secara elektronik.
3. Penyediaan jasa (*service*), yang menyediakan informasi tentang kualitas produk dan informasi terkini.
4. Proses bisnis, yang merupakan system dengan sasaran untuk meningkatkan otomatisasi proses bisnis.
5. *Market of one*, yang memungkinkan proses *costumization* produk dan jasa untuk didapatkan pada kebutuhan bisnis.³¹

Perjanjian *E-commerce* dikenal dua pelaku yaitu penjual/pelaku usaha yang melakukan penjualan dan buyer/*costumer*/konsumen yang berperan sebagai pembeli. Selain pelaku usaha dan konsumen, dalam transaksi jual beli melalui

²⁹ Munir Fuady. 2012. *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman. 25.

³⁰ Anonim, "Definisi, Jenis, Tujuan, Manfaat dan Ancaman Menggunakan *E-Commerce*", melalui <http://www.e-commrece.co.id>, diakses pada tanggal 11 April 2023, Pukul 20.20 Wib.

³¹ Munir Fuady, *Op. Cit.*, halaman. 408.

media internet juga melibatkan provider sebagai penyedia jasa layanan internet dan bank sebagai sarana pembayaran.

Dilihat dari jenisnya, *E-Commerce* kerap dibagi menjadi dua kategori, yaitu B-to-B dan B-to-C. Prinsip pembagian ini dilandasi pada jenis institusi atau komunitas yang melakukan interaksi perdagangan dua arah. Jika dilihat dari perspektif lain, yaitu berdasarkan jenis aplikasi yang dipergunakan, *E-Commerce* dapat dikategorikan menjadi 4 (empat) tipe: *I-Market*, *Customer Care*, *Vendors Management*, dan *Extended Supply Chain*.

1. *I-Market*

Internet Market (I-Market) didefinisikan sebagai suatu tempat atau arena di dunia maya dimana calon pembeli dan penjual saling bertemu untuk melakukan transaksi secara elektronik melalui medium internet. Dari definisi tersebut terlihat bahwa tipe bisnis yang terjadi adalah B-to-C karena sebagai penjual produk atau jasa, perusahaan berusaha menghubungkan dirinya dengan *I-Market* yang notabene merupakan komunitas para pengguna internet yang ada di seluruh dunia. Prinsip yang dipegang dalam tipe ini adalah perusahaan menyediakan berbagai informasi lengkap mengenai seluruh produk atau jasa yang ditawarkan melalui internet, dengan harapan bahwa ada calon pelanggan yang pada akhirnya melakukan pemesanan atau pembelian terhadap produk atau jasa tersebut (order).

2. *Customer Care*

Tipe aplikasi *E-Commerce* kedua adalah suatu usaha dari perusahaan untuk menjalin hubungan interaktif dengan pelanggan atau konsumen yang

telah dimilikinya. Jika pada waktu terdahulu perusahaan biasanya menyediakan nomor telepon bebas pulsa (*toll free*) sebagai sarana yang dapat dipergunakan pelanggan untuk bertanya, berdiskusi, atau menyampaikan keluhan sehubungan dengan produk atau jasa yang telah atau akan dibelinya. Nomor telepon ini pada dasarnya dihubungkan dengan pusat informasi perusahaan atau *call center*. Dengan berkembangnya internet, maka dengan mudah konsumen dapat berhubungan dengan *customer service* perusahaan selama 24 jam melalui situs terkait. Beberapa pelayanan yang biasa ditawarkan melalui situs seperti: FAQ (*Frequently Asked Questions*), *real time chatting*, *customer info changes*, dan lain sebagainya. Prinsip utama yang diharapkan oleh perusahaan dengan mengimplementasikan *E-Commerce* jenis ini adalah untuk memberikan pelayanan (*supports and services*) yang prima sehingga mempertinggi atau meningkatkan loyalitas konsumen. Seperti halnya dengan *I-Market*, sebagian besar aplikasi yang dipergunakan bersifat B-to-C.

3. *Vendors Management*

Hakekat dari sebuah bisnis adalah melakukan transformasi “bahan mentah” menjadi sebuah produk atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Dengan kata lain, mayoritas perusahaan pastilah memiliki pemasok (*supplier*) “bahan mentah” tersebut. Disamping itu, berbagai aktivitas penunjang seperti proses administrasi, pengelolaan SDM, dan lain sebagainya kerap membutuhkan beragam barang yang harus dibeli dari perusahaan lain. Proses pembelian yang berlangsung secara kontinyu dan berulang secara periodik

tersebut pada dasarnya memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap pengeluaran total perusahaan (*cost center*). Penerapan aplikasi *E-Commerce* untuk menghubungkan perusahaan dengan para vendor pemasok berbagai kebutuhan bisnis sehari-hari dapat menekan biaya total yang dikeluarkan untuk aktivitas pengadaan dan pembelian barang. Dengan dimanfaatkannya aplikasi *E-Commerce* jenis ini, perusahaan dapat melakukan eliminasi berbagai proses yang tidak perlu, mengintegrasikan beberapa proses yang dapat sekaligus dilakukan, menyederhanakan proses yang berbelit-belit, dan mengotomatisasikan proses-proses manual yang memakan waktu dan biaya. Sehingga prinsip yang dijalankan dalam implementasi aplikasi *E-Commerce* ini adalah perusahaan melakukan proses pemesanan, pengadaan, dan pembelian bahan-bahan yang dibutuhkan dari berbagai pemasok dan vendor melalui internet, dan para rekanan ini akan mengirimkannya kepada perusahaan sesuai dengan kebutuhan. Tipe B-to-B merupakan platform transaksi yang diterapkan dalam tipe *E-Commerce* ini.

4. *Extended Supply Chain*

Supply Chain adalah urutan proses atau aktivitas yang dijalankan perusahaan mulai dari “bahan mentah” (*raw materials*) dibeli sampai dengan produk jadi ditawarkan kepada calon konsumen. Proses generik yang biasa dilakukan dalam *supply chain* adalah: pengadaan bahan mentah, penyimpanan bahan mentah, produksi atau operasi bahan mentah menjadi bahan baku/jadi, penyimpanan bahan baku/jadi, distribusi, pemasaran dan penjualan, serta pelayanan purna jual. Tidak seperti pada perusahaan

konvensional dimana proses dari hulu ke hilir ini dilakukan secara penuh dan menyeluruh oleh perusahaan, untuk dapat berkompetisi di era globalisasi seperti saat ini, perusahaan harus menjalin kerja sama dengan rekanan bisnis yang lain (*collaboration to compete*). Kunci dari kerja sama ini adalah untuk menciptakan suatu produk atau jasa yang lebih murah, lebih baik, dan lebih cepat dari yang ditawarkan para kompetitor. Tentu saja untuk dapat menciptakan produk atau jasa yang demikian, proses penciptaan produk atau jasa di internal perusahaan harus dilakukan pula secara murah, baik, dan cepat. Di sinilah prinsip penggunaan *E-Commerce* dipergunakan, yaitu untuk melakukan optimisasi *supply chain* perusahaan dengan cara menjalin hubungan dengan seluruh rekanan atau pihak-pihak lain yang terlibat langsung dalam proses penciptaan produk atau jasa melalui jalur elektronis semacam internet. Jelas terlihat bahwa seperti halnya tipe *E-Commerce Vendor Management*, prinsip B-to-B merupakan platform yang diterapkan dalam pengembangan *E-Commerce* terkait.³²

C. Klausula Eksonerasi

Klausula eksonerasi pada hakikatnya adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, yang mana salah satu pihak menghindarkan diri dari tuntutan ganti rugi sepenuhnya maupun terbatas, yang disebabkan oleh suatu ingkar janji (*wanprestasi*) maupun perbuatan melawan hukum.

Klausula eksonerasi biasanya dimuat dalam suatu perjanjian sebagai klausula tambahan atas dasar unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya

³² Richardus Eko Indrajit. 2020. *Electronic Commerce Strategi Dan Konsep Bisnis Di Dunia Maya*. Jakarta: APTIKOM, halaman 16-17.

ditemukan dalam suatu perjanjian klausula baku, klausula eksonerasi tersebut sangat merugikan bagi konsumen yang biasanya memiliki posisi yang sangat lemah secara ekonomi dibandingkan pelaku usaha, dikarenakan hak konsumen untuk menentukan suatu isi dalam perjanjian tersebut tidak ada, sehingga pelaku usaha menentukan isi dalam suatu perjanjian tersebut, yang mana isinya hanya menguntungkan diri sendiri, baik keuntungan secara ekonomi maupun keuntungan secara pertanggungjawaban.

Klausula eksonerasi atau klausula eksemsi adalah ketentuan berupa pasal dalam perjanjian baku yang berisi penambahan, pengurangan, pembatasan secara sepihak atas hak dan kewajiban salah satu pihak oleh pihak lain yang menetapkan isi, bentuk, serta cara penutupan perjanjian baku. Perlu dikemukakan bahwa terdapat perjanjian baku yang dibuat tidak secara sepihak melainkan oleh kedua pihak secara tidak langsung, yaitu perjanjian kerja antara pemberi kerja dan pekerja yang berbentuk perjanjian baku. Disebut sebagai perjanjian baku yang dibuat oleh kedua pihak, karena perjanjian kerja antara pemberi kerja dan pekerja (*individual labour agreement*) yang berbentuk perjanjian baku harus didasarkan pada perjanjian kerja bersama (*collective labour agreement*) yang merupakan kesepakatan kerja antara serikat pekerja dengan pemberi kerja. Dengan demikian, pada hakikatnya isi atau klausula baku di dalam perjanjian kerja antara pemberi kerja dan pekerja yang berbentuk perjanjian baku, merupakan kesepakatan para pihak, yaitu antara pemberi kerja dengan pekerja.³³

³³ Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo. 2021. *Perjanjian Baku Masalah dan Solusi*. Jakarta: *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)*, halaman 41.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

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

Perkembangan selanjutnya, perjanjian tidak hanya dibuat secara lisan, tetapi sudah mulai dibuat secara tertulis, dimana sebelum para pihak menuangkan perjanjian tersebut dalam bentuk tertulis, para pihak terlebih dahulu merundingkan hal-hal apa saja yang akan mereka tuangkan dalam perjanjian tersebut, dalam mencapai kesepakatan para pihak melakukan negosiasi (tawar menawar) sampai tercapai kesepakatan, dan hal-hal yang mereka sepakati tersebut dari dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis.

Salah satu bentuk dari perjanjian tertulis adalah adanya perjanjian baku, yaitu perjanjian yang sudah dibuat dalam bentuk baku, dan sudah disiapkan dalam bentuk formulir. Maraknya perjanjian baku merupakan suatu perkembangan yang dibutuhkan dalam dunia perekonomian yang menghendaki serba cepat dan serba praktis, namun karena syarat-syarat dalam perjanjian baku ditentukan oleh salah

satu pihak tanpa didahului oleh proses negosiasi (tawar-menawar) dengan pihak lainnya, dikhawatirkan pihak yang menentukan syarat perjanjian akan mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab (klausula eksonerasi).³⁴

Klausula eksonerasi adalah “suatu klausula dalam suatu perjanjian, dimana ditetapkan adanya pembebasan atau pembatasan dari tanggung jawab tertentu, yang secara normal menurut hukum seharusnya menjadi tanggung jawabnya”.

Klausula eksonerasi dimungkinkan karena adanya asas kebebasan berkontrak. Dapat dibayangkan dengan dimungkinkannya orang memperjanjikan suatu klausula eksonerasi dapat membawa akibat, bahwa hak dan kewajiban dari para pihak menjadi jauh tidak berimbang.³⁵ Adanya klausula eksonerasi ini tentunya sangat merugikan debitur, karena debitur yang menginginkan perjanjian tersebut hanya dihadapkan pada 2 (dua) pilihan yaitu menandatangani atau menolak perjanjian yang disodorkan kepadanya tanpa bisa merundingkan apa yang diinginkannya. Pencantuman klausula eksonerasi ini terjadi karena posisi para pihak dalam perjanjian berada dalam posisi yang tidak seimbang, sehingga salah satu pihak yang lebih kuat yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian, sementara di pihak lainnya dalam posisi terjepit dan sangat memerlukan perjanjian tersebut. Kondisi seperti inilah yang rentan menimbulkan adanya penyalahgunaan keadaan dari pihak yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian terhadap pihak lainnya.

Sutan Remy Sjahdeini mengartikan perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak

³⁴ Zakiyah. *Op. Cit.*, halaman 436.

³⁵ J. Satrio. 2005. *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku I*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 120.

yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.³⁶ Sluijter memberikan definisi perjanjian baku bukanlah perjanjian, sebab kedudukan pengusaha (yang berhadapan dengan konsumen) adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Pitlo mengatakan kalau perjanjian baku merupakan perjanjian paksa, adapun Mariam Darus Badruzaman mengatakan bahwa perjanjian baku sebenarnya adalah perjanjian yang isinya dibakukan syarat eksonerasi dan dituangkan dalam bentuk formulir.³⁷

Istilah klausula baku terdapat didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana “klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”. Terlepas dari beberapa pendapat dan kritikan tentang perjanjian baku, di era globalisasi sekarang ini kehadiran perjanjian baku sudah tidak bisa dihindarkan lagi. Dengan alasan kepraktisan dan efisiensi dari segi waktu, biaya dan tenaga, maka perjanjian baku sudah merupakan model perjanjian yang merupakan suatu wujud kebebasan individu (pelaku usaha) dalam menyatakan kehendaknya dalam sebuah perjanjian.

Ciri-ciri dari sebuah perjanjian baku, yaitu:

1. Bentuk perjanjiannya tertulis;
2. Format perjanjian sudah dibakukan;

³⁶ Sutan Remy Sjahdeini. 2013. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*. Jakarta: Institut Bank Indonesia, halaman 66.

³⁷ Zakiyah. *Op. Cit.*, halaman 438.

3. Syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh pengusaha;
4. Konsumen hanya mempunyai dua pilihan yaitu menerima atau menolak;
5. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah/Peradilan;
6. Perjanjian baku menguntungkan pengusaha.³⁸

Perjanjian baku yang dirancang secara sepihak oleh pelaku usaha tentunya akan menguntungkan pengusaha, setidaknya dalam hal:

1. Efisiensi biaya, waktu, dan tenaga;
2. Praktis karena sudah tersedia dalam sebuah naskah yang sudah dicetak berupa formulir atau blanko yang siap diisi dan ditandatangani;
3. Penyelesaian perjanjian cepat, karena konsumen hanya bisa menyetujui dan atau menandatangani perjanjian yang disodorkan kepadanya;
4. Homogenitas perjanjian yang dibuat dalam jumlah yang banyak.³⁹

Perjanjian baku menurut Moch. Isnaeni merupakan perbuatan secara sengaja dan terang-terangan pihak yang memiliki posisi tawar lebih tinggi memanfaatkan momentum yang amat tepat terhadap pihak lawan janjinya yang didesak kebutuhan, sehingga sifat yang menafikan relasi kesederajatan (adanya ketidakseimbangan) seperti ini banyak merugikan pihak yang lemah karena berada dalam posisi tidak memiliki peluang untuk merundingkan dan tidak mempunyai kesempatan menawar perubahan terhadap syarat-syarat perjanjian yang disodorkan, sehingga tidak ada alternatif lain kecuali menerima syarat-syarat yang telah ditentukan.⁴⁰

Perjanjian baku selalu dipersiapkan oleh pihak kreditur secara sepihak di dalam kontrak. Di dalam kontrak itu biasanya dimuat syarat-syarat yang membatasi kewajiban kreditur. Syarat-syarat ini dinamakan dengan eksonerasi

³⁸ *Ibid.*

³⁹ *Ibid.*, halaman 439.

⁴⁰ Moch. Isnaeni. 2013. *Perkembangan Hukum Perdata di Indonesia*. Yogyakarta: Laksbang Grafika, halaman 18-19.

klausules atau *exemption clause*. Syarat ini sangat merugikan debitur, tetapi debitur tidak dapat membantah syarat tersebut, karena kontrak tersebut hanya memberikan 2 (dua) alternatif yaitu yaitu diterima atau ditolak oleh debitur (*take it or leave it*).

Mengingat debitur sangat membutuhkan kontrak tersebut, maka debitur terpaksa menandatangani. Kontrak baku yang seperti ini dalam kepustakaan dikenal dengan istilah perjanjian paksa (*dwang contract*).⁴¹ Sebagai sebuah perjanjian, untuk sahnya sebuah perjanjian baku harus memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* (BW), yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
3. Suatu hal tertentu;
4. Kausa (suatu sebab) yang halal (diperbolehkan).

Sepakat (*toestemming*) adalah pertemuan dua kehendak yang saling mengisi dengan cara dinyatakan, atau dapat dikatakan bahwa sepakat adalah bertemunya penawaran dan penerimaan. Untuk lahirnya suatu perjanjian yang sah, pernyataan kehendak tersebut harus merupakan pernyataan kehendak yang bebas, tanpa paksaan, kesesatan, penipuan dan penyalahgunaan keadaan, atau yang sering dikenal dengan istilah cacat kehendak.

Kesesatan diartikan sebagai gambaran yang ada dalam bayangan ternyata tidak sama dengan kenyataannya. Adapun dalam hal adanya paksaan, kehendak dan pernyataannya memang sama dan karenanya lahirlah perjanjian, hanya saja

⁴¹ Mariam Darus Badruzaman. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 285.

kehendaknya tidak murni yaitu kehendak tersebut berbentuk karena adanya rasa takut. Sedangkan penipuan adalah suatu usaha yang dilakukan secara sengaja dengan tipu muslihat (serangkaian kebohongan), untuk menimbulkan kesesatan pada pihak lain supaya memberikan persetujuannya.

Penyalahgunaan keadaan memang tidak dikenal di dalam BW namun perkembangannya penyalahgunaan keadaan dijadikan sebagai salah satu bentuk cacat kehendak berdasarkan putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1904K/Sip/1982 tanggal 28 Januari 1984 dan putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia nomor 3431K/Pdt/1985 tanggal 4 Maret 1987.⁴² Adapun faktor-faktor yang merupakan ciri dari penyalahgunaan keadaan yaitu pada waktu menutup perjanjian salah satu pihak ada dalam keadaan yang terjepit, yang disebabkan:

1. Adanya keadaan ekonomis yang menekan seperti keadaan kesulitan keuangan yang mendesak;
2. Adanya hubungan atasan-bawahan. Keunggulan ekonomis pada salah satu pihak, hubungan buruhmajikan, orang tua/wali anak yang belum dewasa;
3. Adanya keadaan yang tidak menguntungkan, seperti pasien yang membutuhkan pertolongan dokter ahli;
4. Perjanjian tersebut mengandung hubungan yang timpang dalam kewajiban timbal balik antara para pihak (prestasi tidak seimbang), seperti pembebasan majikan dari menanggung resiko dan menggesernya menjadi tanggung jawab si buruh (klausula *exonerasi*);
5. Adanya kerugian yang sangat besar bagi salah satu pihak.⁴³

Syarat adanya penyalahgunaan keadaan dalam perjanjian adalah:

1. Ketidakseimbangan prestasi yang menyolok yang tidak patut;
2. Ketidakseimbangan prestasi tersebut harus dicapai dengan cara menyalahgunakan keadaan;

⁴² Zakiyah. *Op. Cit.*, halaman 440.

⁴³ *Ibid.*, halaman 441.

3. Keadaan yang disalahgunakan bisa berupa kedudukan monopoli, kelebihan *psychologis* atau ekonomis.

Secara garis besar penyalahgunaan keadaan dibagi dalam dua kelompok yaitu penyalahgunaan karena keunggulan ekonomi (*economische overwicht*) dari satu pihak terhadap pihak lainnya, dan penyalahgunaan keadaan karena keunggulan psikologis (*geestelijke oerwicht*) dari satu pihak terhadap pihak lainnya.⁴⁴

Penyalahgunaan karena keunggulan ekonomi harus memenuhi syarat utama sebagai berikut (1). Satu pihak dalam perjanjian lebih unggul dalam bidang ekonomi dibanding pihak lainnya, (2). Pihak lain terdesak melakukan perjanjian yang bersangkutan.⁴⁵ Dalam perjanjian baku, syarat-syarat perjanjian yang merupakan pernyataan kehendak ditentukan sendiri secara sepihak oleh pelaku usaha atau organisasi pelaku usaha, karena syarat-syarat perjanjian tersebut ditentukan dan dimonopoli oleh pelaku usaha, maka sifatnya cenderung lebih menguntungkan pelaku usaha dari pada konsumen. Hal ini tergambar dalam klausula eksonerasi berupa pembebasan tanggung jawab pengusaha, tanggung jawab tersebut menjadi beban konsumen. Pembuktian oleh pihak pengusaha yang membebaskan diri dari tanggung jawab sulit diterima oleh konsumen karena ketidaktahuannya.

Penentuan secara sepihak oleh pengusaha dapat diketahui melalui format perjanjian yang sudah siap dipakai. Jika konsumen merasa memerlukan perjanjian tersebut, maka ia harus tanda tangan. Klausula eksonerasi menurut Rijken adalah

⁴⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, halaman 120.

⁴⁵ *Ibid.*, halaman 121.

klausul yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.⁴⁶

Mariam Darus Badruzaman dalam Zakiyah menyebut klausula eksonerasi sebagai klausula yang berisi pembatasan pertanggungjawaban kreditur. Ada beberapa ahli yang menyebut klausula eksonerasi dengan klausula eksemsi yaitu suatu klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut.⁴⁷

Klausula Eksonerasi pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku, klausul tersebut merupakan klausul yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen dengan adanya klausula tersebut menjadi bahan konsumen. Sebagai contoh dalam perjanjian sewa beli, seharusnya segala risiko yang timbul atas obyek perjanjian tersebut ditanggung oleh pihak yang menyewabelikan karena obyek perjanjian tersebut belum menjadi milik penyewa beli sebelum harganya dibayar lunas, namun biasanya dalam perjanjian jual beli ditambahkan klausula eksonerasi klausula eksonerasi bahwa segala resiko yang timbul dalam perjanjian tersebut ditanggung oleh penyewa beli.

⁴⁶ Zakiyah. *Op. Cit.*, halaman 442.

⁴⁷ *Ibid.*

Beberapa contoh klausula eksonerasi yang dicantumkan oleh pelaku usaha dalam perjanjian baku, misalkan di dunia perbankan sering ditemui pencantuman klausula seperti “Bank sewaktu-waktu diperkenankan untuk merubah (menaikkan/menurunkan) suku bunga tanpa pemberitahuan atau persetujuan dari debitur terlebih dahulu”.

Klausula eksonerasi juga dapat dilihat dalam karcis parkir yang mencantumkan “tidak bertanggung jawab atas kehilangan kendaraan/barang di area parkir” atau “segala kehilangan dan kerugian menjadi tanggung jawab pemilik kendaraan”. Begitu juga dalam struk pembelian barang sering juga kita jumpai klausula eksonerasi yang menyatakan “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”.

Perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi yaitu klausula yang meniadakan atau membatasi kewajiban salah satu pihak (kreditur) untuk membayar ganti rugi kepada debitur, memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Isinya ditetapkan sepihak oleh kreditur yang posisinya relatif lebih kuat dibandingkan debitur;
2. Debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian itu;
3. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
4. Bentuknya tertulis;
5. Dipersiapkan secara massal atau kolektif.⁴⁸

Pencantuman klausula eksonerasi dalam sebuah perjanjian baku biasanya disebabkan karena adanya kedudukan yang tidak seimbang diantara para pihak, sehingga pihak kreditur yang kedudukannya/posisinya relatif lebih kuat, hal ini merupakan ciri dan mengindikasikan adanya penyalahgunaan keadaan. Kalau

⁴⁸ *Ibid.*, halaman 443..

dilihat dari syarat sahnya perjanjian, maka penyalahgunaan keadaan merupakan salah satu bentuk cacat kehendak. Penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) sebagai salah satu cacat kehendak berdasarkan putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1904K/Sip/1982 tanggal 28 Januari 1984 dan putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia nomor 3431K/Pdt/1985 tanggal 4 Maret 1987. Sebagai salah satu bentuk cacat kehendak, maka penyalahgunaan keadaan yang dilakukan oleh pihak yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian baku dan mencantumkan klausula eksonerasi, maka dengan demikian perjanjian tersebut tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian yaitu syarat “kesepakatan para pihak”.

Kesepakatan merupakan pertemuan antara dua kehendak yang saling bersesuaian dengan cara dinyatakan, dalam perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi yang syarat-syaratnya hanya ditentukan oleh salah satu pihak, maka kehendak dan pernyataan kehendak dari pihak lainnya terbentuk tanpa mempunyai kesempatan untuk melakukan tawar menawar terhadap syarat-syarat yang sudah dibakukan. Menawar syarat-syarat baku berarti menolak perjanjian.

Kesepakatan para pihak dalam perjanjian merupakan syarat subyektif, karena terkait subyek atau para pihak dalam perjanjian, dan apabila dalam suatu perjanjian tidak memenuhi syarat subyektif berakibat perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Pada prinsipnya suatu perjanjian dapat dibatalkan jika perjanjian tersebut dalam pelaksanaannya akan merugikan pihak-pihak tertentu.⁴⁹

⁴⁹ Kartini Mulyadi. *Op. Cit.*, halaman 172.

Suatu perjanjian yang dapat dibatalkan maksudnya adalah, baru mempunyai akibat setelah ada putusan hakim yang membatalkan perjanjian tersebut. Sebelum ada putusan hakim, maka perjanjian tersebut tetap berlaku. Dengan demikian perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi yang terjadi karena adanya penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian masih tetap berlaku, sepanjang belum ada putusan hakim mengenai pembatalan perjanjian tersebut.

Perjanjian baku merupakan suatu wujud dari kebebasan individu pelaku usaha menyatakan kehendaknya dalam menjalankan perusahaan setiap individu bebas berjuang untuk mencapai tujuan ekonomisnya walaupun mungkin merugikan pihak lain. Golongan ekonomi kuat selalu memiliki posisi yang dominan berhadapan dengan golongan ekonomi lemah yang umumnya adalah konsumen biasa.

Pencantuman klausula di dalam perjanjian baku yang hanya ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, maka keadaan ini seringkali disalahgunakan oleh pelaku usaha sehingga isi dari perjanjian tersebut lebih banyak menentukan kewajiban dari konsumen dibandingkan dengan kewajiban dari pelaku usaha serta lebih banyak hak-hak dari pelaku usaha dibandingkan dengan hak dari konsumen, bahkan tidak jarang di dalam perjanjian baku disertai dengan klausula eksonerasi yang menggeser risiko-risiko tertentu kepada pihak lain. Pencantuman klausula eksonerasi yang berisi pengalihan tanggung jawab dimungkinkan karena adanya yang memberikan kebebasan kepada para pihak dalam untuk menentukan apa saja yang mereka sepakati, bahkan bisa menyimpangi ketentuan undang-undang yang

bersifat pelengkap. Namun Pencantuman klausula eksonerasi yang memberatkan konsumen ini dapat dikatakan merupakan pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak, karena kebebasan ini hanya dikuasai oleh salah satu pihak yang posisinya relatif lebih kuat, sehingga klausula-klausula dalam perjanjian baku hanya ditentukan oleh pihak pelaku usaha tanpa melibatkan pihak konsumen, sehingga memungkinkan pelaku usaha dengan leluasa menyalahgunakan keadaan ini.

Asas kebebasan berkontrak dalam hukum perjanjian Indonesia meliputi ruang lingkup, yaitu:

1. Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian;
2. Kebebasan untuk memilih pihak siapa ia ingin membuat perjanjian;
3. Kebebasan untuk menentukan atau memilih causa dari perjanjian yang akan dibuatnya;
4. Kebebasan untuk menentukan obyek perjanjian;
5. Kebebasan untuk menentukan bentuk perjanjian;
6. Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan undangundang yang bersifat pelengkap (*aanvullend recht*).⁵⁰

Berdasarkan asas tersebut, jika di lihat dari jenis kebebasan yang terdapat di dalam asas kebebasan berkontrak sebagaimana dipaparkan di atas, maka nampaknya kebebasan berkontrak dalam perjanjian baku hanya didominasi oleh salah satu pihak saja yaitu pihak pelaku usaha yang menyodorkan perjanjian baku, sedangkan pada pihak yang disodorkan perjanjian yaitu pihak konsumen hanya memiliki kebebasan dalam hal: (1). Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, dan (2). Kebebasan untuk memilih pihak siapa ia ingin membuat perjanjian, bukanlah sesuatu yang esensial karena apakah ia akan

⁵⁰ Agus Yudha Hernoko. 2018. *Hukum Perjanjian, Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Yogyakarta: Laksbang Mediatama, halaman 95-96.

membuat perjanjian atau tidak itu tergantung pada apakah ia memang sangat membutuhkan perjanjian tersebut ataukah tidak. sedangkan kebebasan yang lainnya hanyalah dimiliki oleh pihak pelaku usaha yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian baku.

Perkembangannya asas kebebasan berkontrak memang mengalami pembatasan-pembatasan, faktor-faktor yang mempengaruhi pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak adalah:

1. Semakin menguatnya pengaruh ajaran i'tikad baik, dimana i'tikad baik tidak hanya ada pada saat pelaksanaan kontrak, tetapi juga harus ada pada saat dibentuknya kontrak;
2. Semakin berkembangnya ajaran penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*).⁵¹

Senada dengan hal tersebut diatas, Setiawan menyatakan bahwa pembatasan kebebasan berkontrak dipengaruhi oleh :

1. Berkembangnya doktrin i'tikad baik;
2. Berkembangnya doktrin penyalahgunaan keadaan;
3. Makin banyaknya kontrak baku;
4. Berkembangnya hukum ekonomi.⁵²

Berdasarkan hal tersebut, dalam hukum perjanjian diberikan kebebasan kepada para pihak dalam perjanjian untuk menentukan sendiri apa yang mereka inginkan, namun karena pihak-pihak dalam perjanjian tidak selamanya mempunyai posisi yang seimbang dan ada kalanya satu pihak berada di posisi kuat dan pihak lainnya berada pada posisi lemah dan sangat membutuhkan perjanjian tersebut.

⁵¹ Zakiyah. *Op. Cit.*, halaman 446.

⁵² Agus Yudha Hernoko. *Op. Cit.*, halaman 99.

Posisi pihak yang lemah ini seringkali dimanfaatkan oleh pihak yang mempunyai posisi lebih kuat untuk mengeruk keuntungan yang sebanyak-banyaknya tanpa memperhatikan apakah tindakannya tersebut akan menimbulkan kerugian kepada pihak lain. Melihat kenyataan ini diperlukan campurtangan pemerintah dalam melindungi masyarakat yang berada dalam posisi yang lemah.

Mariam Darus Badruzaman dalam Agus Yudha Hernoko menyebutkan bahwa campur tangan pemerintah merupakan pergeseran hukum perdata ke dalam proses pemasyarakatan (*vermaatschappelijking*) untuk kepentingan umum. Dengan demikian hal-hal yang menyangkut kepentingan umum akan mendapat perlindungan dari pemerintah. Bahkan akhir-akhir ini ada kecenderungan untuk memperbanyak peraturan-peraturan hukum pemaksa (*dwingen recht*) demi kepentingan umum dan demi melindungi pihak yang lemah.⁵³

Salah satu bentuk perlindungan pemerintah terhadap pihak yang lemah adalah dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam ketentuan Pasal 18 telah ditentukan berbagai larangan dalam membuat atau mencantumkan klausula baku dalam setiap dokumen dan/atau perjanjian sebagaimana tercantum berikut ini:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - 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 atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;

⁵³ *Ibid.*, halaman 98.

- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dinyatakan batal demi hukum.
 4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Melihat ketentuan tersebut di atas, maka keabsahan dari perjanjian baku yang mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab pelaku usaha (yang dikenal dengan istilah klausula eksonerasi) berakibat klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum. Suatu perbuatan dinyatakan batal demi hukum, karena kebatalannya berdasarkan undang-undang. Batal demi hukum berakibat perbuatan hukum yang bersangkutan oleh hukum dianggap tidak pernah ada. Walaupun dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa akibat dari perjanjian baku yang melanggar ketentuan tersebut berakibat batal demi hukum, namun pembatalan tersebut harus dimintakan kepada hakim, sebagaimana mana ditentukan dalam Pasal 1266 bagian ketiga menyatakan bahwa “Dalam hal yang demikian perjanjian tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan

harus dimintakan kepada hakim”. Maka membatalkan klausula dalam perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi diperlukan kesadaran dari konsumen yang merasa dirugikan untuk mengajukan gugatan pembatalan, padahal kita tahu kalau kesadaran konsumen akan hak-haknya di negara kita masih rendah, untuk itu diperlukan peran pemerintah yang sangat dominan dalam rangka melindungi konsumen.

Peran pemerintah dalam hal ini diperlukan dalam pengawasan pencantuman klausula baku, dalam Pasal 52 huruf (c) UUPK pemerintah memberikan tugas dan kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Namun dalam pasal ini melakukan “pengawasan terhadap pencantuman klausula baku”, berarti perjanjian baku disini sudah dicantumkan oleh pelaku usaha, dengan demikian perlindungan yang dilakukan oleh pemerintah disini hanya bersifat refresif. Sebenarnya dalam rangka memberikan perlindungan yang lebih baik bisa dilakukan perlindungan hukum preventif sebagaimana yang berlaku di negeri Belanda. Di negeri Belanda sejak berlakunya NBW tahun 1992, terdapat suatu komisi yang sangat melindungi konsumen terutama konsumen dalam perjanjian baku, dimana komisi ini diberi kewenangan yang sangat besar antara lain untuk menetapkan, merubah dan mencabut suatu perjanjian baku yang dikenal dengan istilah *standaardregeling* atau *standard contract*.⁵⁴

Lembaga atau komisi yang dibentuk di negeri Belanda tersebut tidak hanya melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, tetapi sudah

⁵⁴ Zakiyah. *Op. Cit.*, halaman 449.

pada level melakukan penilaian terhadap perjanjian baku, jika perjanjian baku tersebut tidak memenuhi ketentuan yang berlaku, maka komisi tersebut dapat merubah bahkan dapat mencabut berlakunya perjanjian baku tersebut, sehingga perjanjian baku yang ditawarkan kepada konsumen sudah benar-benar diseleksi, sehingga bisa meminimalisir kerugian konsumen.

Perlu disadari upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pemerintah melalui UUPK memang sangatlah terbatas, karena tidaklah mungkin memberikan perlindungan kepada konsumen secara menyeluruh. Akan tetapi upaya yang dilakukan pemerintah tersebut merupakan salah satu upaya untuk membatasi kerugian konsumen akibat penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian.

B. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Jual Beli Secara Online Pada Toko Di Shopee Yang Perjanjiannya Mengandung Unsur Eksonerasi

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

Adanya perlindungan konsumen agar segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Artinya perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan oleh

lembaga pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai sengketa ataupun permasalahan karena merasa dirugikan oleh para pelaku usaha.

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

Bentuk-bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha dapat digolongkan menjadi:

1. *Contractual Liability*

Pertanggungjawaban kontraktual adalah tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami

⁵⁵ Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo, halaman 221.

konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen mengenai kesepakatan pada program investasi melalui internet, maka tanggung jawab pelaku usaha disini didasarkan pada *contractual liability* (pertanggung jawaban kontraktual).⁵⁶

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

Terdapat pada *E-Commerce*, penggunaan klausula baku adalah hal yang mutlak. Karena dalam *e-commerce* para pihak tidak berinteraksi secara langsung melainkan berinteraksi menggunakan media elektronik, salah satunya adalah Internet. Saat konsumen hendak membeli suatu barang pada suatu website, maka penjual akan menyodorkan suatu perjanjian (*terms and condition*) yang berisikan mengenai persyaratan-persyaratan seperti layaknya perjanjian-perjanjian jual beli pada umumnya. Perjanjian (*term and condition*)

⁵⁶ Janus Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 101.

iniilah yang dapat dikategorikan sebagai klausula baku, karena isi dari perjanjian tersebut ditetapkan secara sepihak oleh Pihak Penjual (*Merchant*).

Berhubung isi kontrak baku telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, maka umumnya isi kontrak baku tersebut akan lebih banyak memuat hak-hak pelaku usaha dan kewajiban-kewajiban konsumen, daripada hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Ketentuan semacam ini dalam kontrak baku disebut klausula eksonerasi yang pada umumnya sangat memberatkan atau bahkan cenderung memberatkan konsumen.⁵⁷ Agar tercipta kedudukan yang seimbang antara konsumen dan produsen maka mengenai standar pembuatan klausula baku telah diatur dalam Pasal 18 UUPK.

2. *Product Liability*

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

⁵⁷ Hendro Purba. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian yang Dialami Konsumen *Ecommerce*". dalam Jurnal Hukum Vol. III No.1 Maret 2017, halaman 21.

Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

3. *Professional Liability*

Perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana prestasi pelaku usaha dalam hal ini sebagai pemberi jasa tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar yang didasarkan pada itikad baik, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional ini menggunakan tanggung jawab langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikannya. Sebaliknya ketika hubungan perjanjian (*privity of contract*) tersebut merupakan prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian hasil, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian atau kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha sebagai pengelola program investasi apabila timbul kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut, kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu

barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*.

Transaksi perdagangan secara elektronik, tidak terlepas dari konsep perjanjian secara konvensional sebagaimana termuat dalam Pasal 1313 KUHPerdota yang menegaskan bahwa: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Perjanjian atau kontrak yang dilakukan oleh pihak penjual dan pihak pembeli dalam jual-beli secara online di Shopee dilakukan secara kontrak elektronik. Mengenai kontrak secara elektronik tersebut diatur juga dalam Pasal 47 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang isinya sebagai berikut:

1. Transaksi elektronik dapat dilakukan berdasarkan kontrak elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak
2. Kontrak elektronik dianggap sah apabila:
 - a. Terdapat kesepakatan para pihak
 - b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
 - c. Terdapat hal tertentu
 - d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Suatu transaksi online juga merupakan suatu perjanjian jual-beli yang sama dengan jual beli konvensional pada umumnya. Di dalam suatu transaksi *ecommerce* juga mengandung suatu asas konsensualisme, yang berarti kesepakatan dari kedua belah pihak. Penawaran dan penerimaan inilah yang merupakan awal terjadinya kesepakatan antara pihak-pihak yang bersangkutan.

Pihak Shopee memberikan kebijakan pengembalian barang dan dana. Ketentuan mengenai pengembalian dana telah dijelaskan dalam ketentuan layanan dimana pihak Shopee membutuhkan 3 hari untuk mengumpulkan data-data pendukung untuk memperkuat pembeli, lalu menghubungi penjual, setelah 3 hari jangka waktu yang ditetapkan pihak penjual dan pembeli tidak merespon maka Shopee akan membuat keputusan sesuai hasil investigasi.

Shopee merupakan *e-commerce* yang menjembatani penjual dan pembeli untuk mempermudah transaksi jual beli online melalui perangkat elektronik. Shopee dalam hal ini bertindak sebagai penyedia tempat, yakni berupa website untuk para Penjual membuka usahanya yang berupa toko dan bertindak sebagai pihak ketiga/perantara antara Penjual dan Pembeli. Shopee dalam hal ini dapat juga disebut sebagai *Market Place*, yaitu tempat antara konsumen dan penjual melakukan transaksinya. Setiap transaksi yang dilakukan oleh Penjual dan Pembeli akan diawasi oleh pihak Shopee, dan menjadi tanggung jawab Shopee.

Tanggung jawab Shopee bukan berbentuk penggantian barang dalam bentuk fisik, melainkan tanggung jawab Shopee tercermin dalam hal-hal sebagai berikut, yaitu:

1. Menyediakan sarana pelaporan. Dalam hal ini, Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana pelaporan yang memadai terhadap setiap keluhan konsumen. Hal tersebut telah tercermin dari pemberian fasilitas aduan 24 (duapuluh empat) jam melalui customer care Shopee di nomor 150072 atau melalui email ke cs@shoppe.co.id Pembeli dapat menyampaikan segala bentuk keluhannya melalui contact yang tersedia dan dengan menunjukkan bukti-bukti yang valid, kemudian pihak Shopee akan menelusuri keluhan tersebut.
2. Melakukan penghapusan dan pemblokiran terhadap konten terlarang. Dalam hal transaksi melalui website e-commerce, kerap kali muncul sebuah iklan (ads) yang menampilkan konten-konten negatif yang berbau pornografi, yang sangat mengganggu konsumen dalam

- melakukan transaksi jual beli di Shopee. Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyaring segala jenis konten yang masuk dan melakukan pemblokiran terhadap konten-konten negatif tersebut. Konsumen Shopee juga memiliki hak untuk melakukan pelaporan kepada Pihak Shopee terkait dengan konten yang mengganggu tersebut.
3. Perlindungan terhadap data-data pribadi konsumen. Pada saat konsumen melakukan transaksi jual beli di Shopee, Shopee menghendaki setiap konsumennya untuk mengisi data-data diri yang selengkap-lengkapnyanya dan valid. Begitu juga halnya, ketika konsumen melakukan transaksi pembayaran melalui kartu kredit, maka Shopee akan meminta konsumen tersebut untuk memasukkan data kartu kredit tersebut dengan selengkaplengkapnyanya. Atas dasar hal tersebut, maka Pihak Shopee memiliki tanggung jawab untuk melindungi data-data konsumen dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang ingin melakukan pencurian akan data-data tersebut melalui peretasan akun. Shopee menyediakan fitur “3D Secure” untuk melindungi konsumen yang melakukan pembayaran dengan kartu kredit. Fitur 3D Secure ini merupakan bentuk kerjasama antara Shopee dengan pihak penyedia kartu kredit (seperti visa, mastercard, dan paypal) untuk melindungi data-data kartu kredit konsumen.
 4. Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyeleksi Penjual-Penjual yang hendak membuka tokonya di website Shopee. Dalam hal ini Shopee menghendaki setiap calon Penjual untuk melakukan pengisian form pendaftaran dengan sebenar-benarnya, dan didukung dengan mengupload foto KTP sebagai bukti bahwa calon Penjual tersebut merupakan individu sungguhan dan bukan Penjual “fiktif”.
 5. Dalam hal Penjual yang tidak mengirimkan barangnya dalam jangka waktu yang ditentukan. Sesuai ketentuan prosedural transaksi melalui Shopee, sistem dalam Shopee akan secara otomatis menahan pembayaran yang telah dilakukan pembeli ke dalam rekening resmi Shopee (rekening ketiga) dan akan mengembalikan dana tersebut ke dalam *ShopeePay* milik Pembeli, atau dapat langsung dikembalikan ke rekening bank milik Pembeli. Apabila dalam hal ini. Pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, maka Pihak Shopee akan mengembalikan dana transaksi ke limit kartu kredit di tagihan berikutnya. Shopee juga akan melakukan tindakan terhadap penjual yang memiliki reputasi tidak baik, dan akan melakukan pemblokiran akun Penjual apabila secara berkali-kali terbukti melakukan tindakan yang hendak merugikan konsumen.
 6. Tanggung jawab Shopee apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi. Dalam hal ini, tanggung jawab Shopee tidak berupa pengantian fisik barang secara langsung, melainkan Shopee menyediakan fitur “pusat resolusi” yang berguna menjadi sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada Penjual akan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Shopee akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan akan

wanprestasi yang terjadi tersebut. Pihak Penjual dan Pembeli diharapkan untuk mengirimkan bukti-bukti transaksi berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman, dan bukti bukti penunjang lainnya yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak. Shopee kemudian memiliki tanggung jawab untuk menjadi penengah akan permasalahan tersebut.

7. Penyediaan garansi Shopee. Setiap pembelian yang dilakukan oleh Pembeli akan dilindungi oleh garansi Shopee. Garansi Shopee ini berlaku selama 7 hari. Apabila Pembeli hendak melakukan keluhan akan barang yang tidak sesuai spesifikasi, dan hendak melakukan tuntutan ganti rugi kepada Penjual, tuntutan tersebut harus dilakukan dalam jangka waktu sebelum 7 hari, karena setiap barang yang diperjual belikan dilindungi oleh garansi Shopee selama 7 hari. Apabila dalam jangka waktu lewat dari 7 hari Pembeli baru menyampaikan keluhannya, maka keluhan tersebut tidak dapat diproses, oleh karena itu Pembeli Shopee diharapkan untuk selalu menyimpan bukti invoice/nota pembelian elektronik dalam kegiatan transaksi di Shopee.

Situs belanja Online Shopee dalam hal ini tidak terlibat secara langsung dalam pemenuhan tanggung jawab akan kerugian yang dialami konsumen, tetapi jika ada suatu permasalahan terhadap barang, maka Shopee akan meneruskannya kepada pihak penjual, dan Shopee akan memfasilitasi penggantian kerugian tersebut. Upaya perlindungan hukum konsumen dalam jual beli di Shopee diatur dalam ketentuan syarat dan layanan Shopee. Segala aturan terkait jual beli maupun penggunaan tertera pada layanan tersebut.

Upaya perlindungan konsumen di Shopee terfokuskan pada pengembalian barang (*return*) dan pengembalian dana (*refund*). Jika terjadi kesalahan terhadap barang yang diterima terlebih dahulu konsumen berkomunikasi dengan penjual melalui chat yang disediakan pada platform Shopee. Apabila akan melakukan pengembalian barang maka pihak Shopee telah memberikan prosedur pengembalian dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya Shopee akan mengembalikan dana pembeli apabila telah memperoleh konfirmasi dari

penjual bahwa barang yang di *return* telah sampai. Selain itu bentuk upaya perlindungan konsumen Shopee juga terkait dengan perlindungan data pribadi konsumen dimana hal tersebut diatur dalam ketentuan layanan. Segala informasi pribadi pembeli dan penjual yang dimasukkan pada saat menggunakan platform tersebut akan digunakan sebagaimana mestinya. Namun bagi Konsumen yang merasa dirugikan dapat menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47 UUPK).

Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, dalam Pasal 45 ayat 4 UUPK disebutkan bahwa: “Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”.

Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha sendiri. Pihak-pihak yang boleh mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen menurut Pasal 46 UUPK adalah:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya.
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang tujuan didirikannya lembaga ini adalah untuk kepentingan konsumen.

4. Pemerintah atau instansi terkait. Dengan berlakunya prinsip hukum bahwa setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya.

Adanya ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen (*lex specialis*) membuat konsumen terhindar dari ketidakpastian hukum serta lebih menjamin keamanan dan kenyamanan bagi konsumen dalam mendapatkan barang dan/atau jasa yang diedarkan di samping itu berbagai permasalahan yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha dapat dikurangi. Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas, yaitu:

1. Asas Manfaat

Asas manfaat ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak akan ada pihak yang merasakan adanya diskriminasi. Dengan artian asas ini tidak menghendaki penegakan perlindungan konsumen menempatkan salah satu pihak.

2. Asas Keadilan

Asas keadilan ini menghendaki bahwa dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen dapat berlaku adil dan seimbang dalam perolehan mendapatkan hak-haknya baik bagi konsumen maupun bagi

pelaku usaha, oleh karena itulah UUPK telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen maupun pelaku usaha.

3. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan ini memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Kepentingan tersebut harus diatur dan diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing agar dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan serta penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen. Dengan asas ini salah satu pihak tidak akan mendapatkan perlindungan hukum yang lebih besar.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemanfaatan, pemakaian barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya, sehingga barang atau jasa yang dikonsumsinya tidak mengancam keselamatan jiwa konsumen maupun harta bendanya.

5. Asas kepastian hukum

Negara menjamin kepastian hukum dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Oleh karena itu baik konsumen maupun pelaku usaha diwajibkan mentaati setiap pengaturan mengenai hak dan kewajiban yang terkandung dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dalam pergaulan hidup masyarakat dan kehidupan sehari-hari.

Melalui kelima asas tersebut, terdapat komitmen untuk mewujudkan tujuan perlindungan bagi konsumen sesuai Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
4. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Beberapa asas dan tujuan dari adanya perlindungan konsumen tersebut jelas menunjukkan membawa misi yang sangat besar yaitu untuk mewujudkan kesetaraan, kemuliaan serta kemakmuran dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang terbebas dari beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelaku usaha dan konsumen akibat barang dan jasa yang diedarkan dan/atau diperdagangkannya. Dapat dilihat dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga telah menyebutkan hak-hak kosumen, antara lain:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Terlihat dari kesembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok.

Adanya peraturan ini tentunya masyarakat sangat berharap agar baik pelaku usaha maupun konsumen saling menghargai dan menyadari akan hak dan kewajiban mereka, sehingga keduanya tidak akan ada yang merasa dirugikan oleh salah satu pihak. Hal tersebut tentunya berhubungan dengan dibutuhkananya kesadaran dan kehati-hatian seseorang konsumen dalam mengkonsumsi atau memilih barang dan/atau jasa yang diedarkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dengan demikian konsumen telah mampu menyelamatkan atau bahkan melindungi diri sendiri atas kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha yang mungkin terjadi.

C. Akibat Hukum Atas Perjanjian Jual Beli Secara Online Pada Toko Di Shopee Yang Perjanjiannya Mengandung Unsur Eksonerasi

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.

Terdapat didalam KUHperdata telah mengatur dalam Pasal 1338 ayat (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.⁵⁸

⁵⁸ Futri Wisma Hayati, *Op. Cit.*, halaman 85.

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 *ecommerce* persetujuan dilakukan dengan “mengklik” pilihan setuju/ok/yes. Perbuatan “mengklik” tersebut dapat diartikan sebagai akseptasi atau sama dengan perbuatan penandatanganan.

Penggunaan klausula baku dalam UUPK 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).⁵⁹ 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:

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku.
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
3. 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.⁶⁰

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

⁵⁹ Shidarta. *Op. Cit.*, halaman 30-32.

⁶⁰ Putri Wisma Hayati. *Op. Cit.*, halaman 87.

1999 tersebut merefleksikan penegasan kembali asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 jo. Pasal 1337 KUHPerdara. 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.

Beberapa bentuk kecurangan atau bentuk-bentuk daripada wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha atau penjual dalam transaksi melalui *e-commerce* tersebut merupakan salah satu alasan mengapa wanprestasi dalam menjadi suatu yang penting untuk dilakukan penyelesaian dalam suatu transaksi *e-commerce*. Dimana sering ditemukan dalam transaksi jual beli *online* adalah barang yang tidak sesuai dengan ketentuan, barang tidak dapat dikembalikan jika terdapat kerusakan. Sebelum masuk dalam pembahasan terkait tentang bagaimana penyelesaian atas wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*, perlu diketahui juga bahwa wanprestasi. Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.⁶¹

Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik dikarenakan dengan sengaja maupun tidak disengaja. Pada transaksi jual beli melalui *e-commerce*, kemungkinan untuk terjadinya wanprestasi maka sesungguhnya sangat diperlukan kesadaran kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli untuk

⁶¹ Salim HS. 2008. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 180.

memenuhi hak dan kewajiban masing-masing yaitu dalam hal ini berupa pemenuhan prestasi. Suatu hal dapat dikatakan wanprestasi, bilamana tidak adanya pemenuhan prestasi. Prestasi merupakan suatu yang wajib dipenuhi oleh setiap dalam setiap perikatan karena prestasi sama dengan objek perikatan.

Menurut Pasal 1234 KUHPerdara wujud prestasi ada tiga, yaitu:

1. Memberikan sesuatu;
2. Berbuat sesuatu;
3. Tidak berbuat sesuatu.

Pemenuhan prestasi tersebut yang berkaitan dengan jual beli yaitu dalam bentuk memberikan sesuatu. Dimana bila penjual tidak menyerahkan barang dan pembeli tidak menyerahkan uang pembayaran maka hal tersebut akan menimbulkan wanprestasi. Berikut merupakan bentuk-bentuk daripada wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha atau penjual dalam transaksi melalui *e-commerce* antara lain:

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi dalam transaksi *e-commerce*, penjual mempunyai kewajiban untuk menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli dan kewajiban untuk menanggung kenikmatan tenteram dan menanggung cacat-cacat tersembunyi. Jika penjual tidak melaksanakan kewajibannya tersebut, maka penjual dapat dikatakan wanprestasi.
2. Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan pada bentuk ini penjual benar telah menyerahkan barang yang dijual belikan tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan.
3. Melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi terlambat. Maksudnya jika barang pesanan datang terlambat tapi tetap dapat dipergunakan maka hal ini dapat digolongkan sebagai prestasi yang terlambat, jika prestasinya tidak dapat dipergunakan lagi maka digolongkan sebagai tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan, yakni seperti pada bentuk yang pertama.
4. Melaksanakan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya untuk wanprestasi yang terakhir ini, contohnya penjual

yang berkewajiban untuk tidak menyebarkan kepada umum identitas dan data diri dari pembeli, tetapi ternyata penjual melakukannya.

Merujuk kembali tentang bagaimana mekanisme penyelesaian wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*, yang mana ini terkait dengan dengan marketplace shopee. Sesungguhnya dalam aplikasinya, shopee telah memberikan sedikit perlindungan terhadap kepada konsumennya dimana yaitu apabila konsumen telah melakukan pembayaran atas barang yang diinginkannya maka uang tersebut tidak langsung masuk atau diberikan ke rekening penjual melainkan ditahan terlebih dahulu oleh pihak shopee hingga barang yang diinginkan oleh pembeli sampai ditangan pembeli sesuai dengan yang dia inginkan. Walaupun sistem tersebut telah dilakukan oleh shopee, namun tetap saja wanprestasi masih mungkin untuk terjadi.

Kasus wanprestasi hingga saat ini sangat kerap menimpa pihak pembeli atau dalam hal ini merupakan konsumen, yang mana dapat dikatakan sebagai suatu bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dan dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dalam hal Penjual yang tidak mengirimkan barangnya dalam jangka waktu yang ditentukan. Sesuai ketentuan prosedural transaksi melalui Shopee, sistem dalam Shopee akan secara otomatis menahan pembayaran yang telah dilakukan pembeli ke dalam rekening resmi Shopee (rekening ketiga) dan akan mengembalikan dana tersebut ke dalam ShopeePay milik Pembeli, atau dapat langsung dikembalikan ke rekening bank milik Pembeli yang akan diproses secara langsung dalam jangka waktu 24 jam. Apabila dalam hal ini Pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, maka Pihak Shopee akan mengembalikan dana transaksi ke limit kartu kredit di tagihan berikutnya.

Shopee juga akan melakukan tindakan terhadap penjual yang memiliki reputasi tidak baik, dan akan melakukan pemblokiran akun Penjual apabila secara berkali-kali terbukti melakukan tindakan yang hendak merugikan konsumen. Tanggung jawab Shopee apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi. Dalam hal ini, tanggung jawab Shopee tidak berupa pengantian fisik barang secara langsung, melainkan Shopee menyediakan fitur “pusat resolusi” yang berguna menjadi sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada Penjual akan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Shopee akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan akan wanprestasi yang terjadi tersebut. Pihak Penjual dan Pembeli diharapkan untuk mengirimkan bukti-bukti transaksi berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman, dan bukti bukti penunjang lainnya yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak.

Hubungan hukum yaitu hubungan yang menimbulkan akibat hukum yang dijamin oleh hukum atau undang-undang. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi hak dan kewajiban secara sukarela maka salah satu pihak dapat menuntut melalui pengadilan. Suatu perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak memiliki hubungan hukum yang harus dipatuhi keduanya. Hubungan ini memberikan hak dan kewajiban kepada masing-masing pihak untuk memberikan tuntutan atau memenuhi tuntutan tersebut, artinya tidak akan ada kesepakatan yang mengikat seseorang jika tidak ada perjanjian tertentu yang disepakati oleh para pihak, dari adanya hubungan hukum tersebut, maka timbul tanggungjawab para pihak dalam suatu perjanjian.

Tanggungjawab merupakan realisasi kewajiban terhadap pihak lain, untuk merealisasikan kewajiban tersebut perlu ada pelaksanaan (proses). Hasilnya adalah terpenuhinya hak pihak lain secara sempurna atau secara tidak sempurna. Dikatakan terpenuhinya secara sempurna apabila kewajiban itu dilaksanakan sebagaimana mestinya, sehingga pihak lain memperoleh haknya sebagaimana mestinya pula. Hal ini tidak menimbulkan masalah. Dikatakan tidak terpenuhinya secara sempurna apabila kewajiban itu dilaksanakan tidak sebagaimana mestinya, sehingga pihak lain memperoleh haknya sebagaimana mestinya pula (pihak lain dirugikan), hal ini menimbulkan masalah, yaitu siapa yang bertanggungjawab, artinya siapa yang wajib memikul beban tersebut, pihak debitur atau pihak kreditur, pihak penerima jasa atau pemberi jasa, pihak penjual atau pembeli, dengan adanya pertanggungjawaban ini hak pihak lain diperoleh sebagaimana mestinya (haknya dipulihkan). Jika pihak yang mempunyai kewajiban tidak melaksanakan kewajibannya, ia dikatakan wanprestasi atau ingkar janji.⁶²

Umumnya konsumen menggunakan upaya non litigasi untuk menyelesaikan. Dimana, didasarkan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur khususnya dalam BAB VI mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal-hal tersebut sesungguhnya merupakan hal yang masih menjadi tanggungjawab pelaku usaha. Dimana tanggungjawab pelaku usaha meliputi:

⁶² Warsifah dan David Gurion Napitupulu. "Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli Melalui Electronic Commerce (Studi Kasus Putusan Pengadilan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN.Mdn)". dalam *IBLAM LAW REVIEW*, Vol 2 No 1 2022, halaman 5.

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan.
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran.
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Tanggungjawab yang dibebankan kepada pelaku usaha tersebut dapat menjadi dasar konsumen untuk mempertahankan hak-hak konsumen yang dilanggar ataupun terjadi wanprestasi dalam suatu perjanjian jual beli biasa maupun secara online. Sehingga konsumen dapat melakukan upaya hukum, untuk mencegah sengketa tersebut terjadi dan untuk memberikan efek jera kepada penjual yang tidak beritikad baik. Selain ditinjau berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai pelaku usaha, shopee juga tunduk kepada aturan hukum yang berlaku di Indonesia. Aturan tersebut yaitu Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE), dimana pada undang-undang berlaku bagi semua pengguna internet termasuk yang melakukan jual beli. Aturan mengenai transaksi elektronik yaitu: “Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung”.

Aturan tersebut bila dibandingkan dengan ketentuan layanan di shopee, maka ketentuan dalam UUITE Pasal 17 tersebut semakna dengan syarat dan ketentuan layanan shopee yaitu untuk selalu mengakses dan/atau menggunakan layanan hanya untuk tujuan yang tidak melanggar hukum dan dengan cara yang sah selanjutnya untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan layanan dengan itikad baik. Selanjutnya untuk lebih menjamin perlindungan hukum terhadap konsumen, ketentuan transaksi juga diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang

Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu: “Transaksi elektronik yang dituangkan kedalam kontrak elektronik mengikat para pihak”. Terkait dengan hal tersebut, Shopee juga telah membuat aturan yang semakna dengan aturan yang terdapat dalam UU ITE tersebut yaitu: “Dengan menggunakan layanan shopee atau membuka akun anda memberikan penerimaan dan persetujuan yang tidak dapat diganggu atas persyaratan perjanjian ini, termasuk syarat dan ketentuan tambahan serta kebijakan yang disebutkan dan terikat”.

Kasus-kasus wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha selaku penjual sering kali terjadi dalam *e-commerce*. Hal tersebut karena dalam jual beli online ini tidak ada pertemuan secara langsung antara penjual dan pembeli sehingga terkait kelalaian pemenuhan prestasi ataupun tipu daya penjual tidak dapat dengan mudah di antisipasi oleh pembeli. Shopee menjadi salah satu marketplace belanja online di masyarakat. Kemudahan serta harganya yang terjangkau menjadi daya tarik sendiri sehingga masyarakat selaku konsumen tergiur untuk berbelanja di shopee. Berperan sebagai penyedia layanan shopee seharusnya memperhatikan aspek konsumen termasuk kepuasan dan perlindungan konsumen yang kadang terlupakan.

Adanya berbagai keluhan konsumen, pihak shopee telah memberikan kebijakan terkait pengembalian produk dan dana yang tidak sesuai dengan pesanan. Adapun produk yang dapat dikembalikan yaitu: “Barang tersebut cacat dan/atau rusak saat diterima, penjual telah mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati misalnya salah ukuran, warna dan sebagainya, barang yang dikirim belum sampai kepada pembeli, barang yang dikirimkan

kepada pembeli secara material berbeda dari deksripsi yang diberikan oleh penjual dalam daftar barang”.

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

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

Secara garis besar upaya hukum yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Litigasi

Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan. Pasal 45 berbunyi:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Kasus wanprestasi yang diselesaikan melalui jalur litigasi atau melalui pengadilan kebanyakan merupakan kasus jual-beli yang dilakukan secara langsung atau dengan kata lain mempertemukan penjual dan pembeli.

2. Non Litigasi

Upaya penyelesaian melalui jalur non litigasi yang didasarkan pada UU Perlindungan Konsumen, dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dimana melalui badan tersebut para pihak diberi kebebasan untuk menyelesaikan sengketa melalui cara apa saja (contohnya: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase). Kasus penyelesaian yang diselesaikan melalui non litigasi atau yang dalam hal ini melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai contohnya yaitu kebanyakan transaksi-transaksi jual beli *e-commerce*. Hal ini dikarenakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan alternatif bagi konsumen yang kerugian atas transaksi jual beli yang transaksi yang nilainya kecil. Kedua cara tersebut merupakan bagian-bagian dari mekanisme untuk melakukan penyelesaian jika terjadi wanprestasi dalam perjanjian jual beli melalui *e-commerce*.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Aspek hukum terhadap perjanjian jual beli yang mengandung unsur eksonerasi terdapat dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana ditentukan berbagai larangan dalam membuat atau mencantumkan klausula baku dalam setiap dokumen dan/atau perjanjian. Melihat ketentuan tersebut, maka keabsahan dari perjanjian baku yang mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab pelaku usaha (yang dikenal dengan istilah klausula eksonerasi).
2. Perlindungan hukum konsumen terhadap jual beli secara online pada toko di shopee yang perjanjiannya mengandung unsur eksonerasi yaitu pihak Shopee dalam hal ini tidak terlibat secara langsung dalam pemenuhan tanggung jawab apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen, tetapi jika ada suatu permasalahan terhadap barang, maka Shopee akan meneruskannya kepada pihak penjual, dan Shopee akan memfasilitasi penggantian kerugian tersebut. Upaya perlindungan hukum konsumen dalam jual beli di Shopee diatur dalam ketentuan syarat dan layanan Shopee. Segala aturan terkait jual beli maupun penggunaan tertera pada layanan tersebut. Upaya perlindungan konsumen di Shopee terfokuskan pada pengembalian barang (*return*) dan pengembalian dana (*refund*). Jika terjadi kesalahan terhadap barang yang diterima terlebih dahulu konsumen berkomunikasi dengan penjual melalui chat yang disediakan pada platform

Shopee. Apabila akan melakukan pengembalian barang maka pihak Shopee telah memberikan prosedur pengembalian dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya Shopee akan mengembalikan dana pembeli apabila telah memperoleh konfirmasi dari penjual bahwa barang yang di *return* telah sampai. Selain itu bentuk upaya perlindungan konsumen Shopee juga terkait dengan perlindungan data pribadi konsumen dimana hal tersebut diatur dalam ketentuan layanan. Segala informasi pribadi pembeli dan penjual yang dimasukkan pada saat menggunakan platform tersebut akan digunakan sebagaimana mestinya. Namun bagi Konsumen yang merasa dirugikan dapat menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen sesuai dengan Pasal 47 UUPK.

3. Akibat hukum atas perjanjian jual beli secara online pada toko di shopee yang perjanjiannya mengandung unsur eksonerasi adalah batal demi hukum karena pencantuman klausula eksonerasi pada perjanjian jual beli merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen yang berakibat timbulnya suatu kerugian bagi konsumen. Secara tegas Pasal 18 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 memuat ketentuan sanksi bahwa setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian (kontrak) yang memuat ketentuan yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999,

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 KUHPerdara. 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 membuat kontrak komersial (kontrak jual beli) barang dan/jasa tersebut.

B. Saran

1. Konsumen dalam hal ini disebut sebagai pembeli harus lebih memahami mengenai syarat sahnya perjanjian dan memahami tentang klausula baku yang diberlakukan oleh penjual demi menghindari kerugian yang disebabkan oleh tindak kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha sebagai penjual dalam transaksi jual beli melalui *electronic commerce*.
2. Bagi Pemerintah untuk memberikan arahan kepada pemilik toko *online* (pelaku usaha) ataupun pembeli. Meskipun perjanjian transaksi jual beli melalui *internet (e-commerce)* yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang informasi dan Transaksi Elektronik tentang keabsahaan perjanjian jual beli tersebut. Pemerintah perlu melakukan adanya sosialisasi agar masyarakat dapat melaksanakan *transaksi e-commerce* ini sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dan juga agar

terdapat persamaan persepsi, sehingga tidak terdapat kendala dalam penerapannya.

3. Konsumen harus berhati-hati dalam pembelian secara online, agar tidak terjadi wanprestasi. Dimana Pemerintah harus memberikan pengawasan yang lebih ketat lagi bagi para pihak yang melakukan transaksi elektronik ini yaitu dengan jalan melakukan/mewajibkan diadakannya suatu pendaftaran terhadap segala kegiatan yang menyangkut kepentingan umum didalam lalu lintas elektronik tersebut, termasuk pendaftaran atas usaha-usaha elektronik (*e-commerce*) yang berupa virtual shops ataupun virtual services lainnya dan kewajiban terdaftarnya seorang pembeli dalam sebuah perusahaan penyelenggaraan sistem pembayaran sehingga proses transaksinya dapat berjalan lancar dan tidak ada satu pihak pun yang merasa dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

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

- Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo. 2021. *Perjanjian Baku Masalah dan Solusi*. Jakarta: *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)*.
- Joko Sriwidodo dan Kristiawanto. 2021. *Memahami Hukum Perikatan*. Yogyakarta: Penerbit Kepel Press.
- Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja. 2014. *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Mariam Darus Badruzaman. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Moch. Isnaeni. 2013. *Perkembangan Hukum Perdata di Indonesia*. Yogyakarta: Laksbang Grafika.
- Munir Fuady. 2012. *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Resa Raditio. 2020. *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*. Yogyakarta: GrahaIlmu.
- Richardus Eko Indrajit. 2020. *Electronic Commerce Strategi Dan Konsep Bisnis Di Dunia Maya*. Jakarta: APTIKOM.
- Sahat Maruli T. Situmeang. 2020. *Cyber Law*. Bandung: CV. Cakra.
- Salim HS. 2008. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- , 2018. *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo.
- , 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sutan Remy Sjahdeini. 2013. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*. Jakarta: Institut Bank Indonesia.
- Unggul Pambudi Putra dan Java Creatiity. 2021. *Sukses Jual Beli Online*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- V. Harlen Sinaga. 2015. *Hukum Acara Perdata dengan Pemahaman Hukum Materiil*. Jakarta: Erlangga.

Yapiter Marpi. 2020. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*. Tasikmalaya: PT. Zona Media Mandiri.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

C. Jurnal Ilmiah

Futri Wisma Hayati, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan”, *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law*, Volume 1, Nomor 1, Februari 2020.

Hendro Purba. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian yang Dialami Konsumen *Ecommerce*”. dalam *Jurnal Hukum* Vol. III No.1 Maret 2017.

Warsifah dan David Gurion Napitupulu. “Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli Melalui Electronic Commerce (Studi Kasus Putusan Pengadilan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN.Mdn)”. dalam *IBLAM LAW REVIEW*, Vol 2 No 1 2022.

Zakiyah , “Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”, *Al’Adl*, Volume IX, Nomor 3, Desember 2017.

D. Internet

Anonim, “Definisi, Jenis, Tujuan, Manfaat dan Ancaman Menggunakan *E-Commerce*”, melalui <http://www.e-commrece.co.id>, diakses pada tanggal 11 April 2023, Pukul 20.20 Wib.

Anonim, “Pengertian Online Secara Umum dan Menurut Para Ahli”, melalui <https://www.temukanpengertian.com/2013/06/pengertian-online-online-adalah-online.html>, diakses pada tanggal 10 April 2023, Pukul 06.20 Wib.

Fakultas Hukum Untar, “Pengertian Akibat Hukum”, melalui <https://hukum.untan.ac.id/akibat-hukum/>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023, Pukul 01.20 Wib.

Shopee Karier, “Tentang Shopee”, melalui <https://careers.shopee.co.id/about>, diakses pada tanggal 10 April 2023, Pukul 06.20 Wib.