

KLAUSULA BAKU DAN TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH DALAM RANGKA PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PERDAGANGAN SECARA ELEKTRONIK

Yuli Heriyanti¹, Ahmad Zikri², Miswar³

Fakultas Hukum Universitas Pahlawan Tuanku Tambusa

Yuliheryanti2@gmail.com¹, azikrihasan@gmail.com², miswarpasai01@gmail.com³

Abstrak

Manusia hadir dimuka bumi sebenarnya telah dibekali oleh ilmu pengetahuan oleh sang pencipta. Ilmu pengetahuan yang manusia dapatkan dijadikan sebagai alat penolong demi kelangsungan hidup. Perdagangan elektronik mengharuskan kepada pelaku usaha untuk melakukan inovasi dan kreasi agar konsumen tertarik untuk berbelanja di online shop mereka. Selain itu perdagangan elektronik juga mengharuskan pelaku usaha membuat aturan dan syarat yang berlaku untuk mengikat sekaligus melindungi secara hukum perdagangan tersebut. Aturan yang dibuat seharusnya dapat mengikat para pihak yang melaksanakan e-commerce tersebut. Yang perlu diketahui adalah, bahwa perikatan yang terjadi dalam sebuah e-commerce tidak hanya antara pelaku usaha/produsen, akan tetapi juga terdapat konsumen serta pihak lain yang bertindak sebagai pengirim barang yang dikenal dengan ekspedisi. Perkembangan perdagangan secara online/e-commerce mengharuskan pelaku usaha juga menerapkan aturan yang berlaku dalam rangka melindungi hak dan kewajiban para pihak di dalam perdagangan secara elektronik atau e-commerce.

Kata kunci: *Perlindungan Konsumen, Perdagangan Secara Elektronik*

Abstract

Humans present on earth have actually been equipped with knowledge by the creator. The knowledge that humans get is used as a helping tool for survival. Electronic commerce requires business actors to innovate and be creative so that consumers are interested in shopping at their online shop. In addition, electronic trading also requires business actors to make rules and conditions that apply to legally bind and protect such trade. The rules that are made should be able to bind the parties carrying out e-commerce. What needs to be known is that engagements that occur in e-commerce are not only between business actors/producers, but also consumers and other parties who act as senders of goods known as expeditions. The development of online trading/e-commerce requires that business actors also apply applicable rules in order to protect the rights and obligations of the parties in electronic trading or e-commerce.

Keywords: *Consumer Protection, Electronic Trading*

1. PENDAHULUAN

Manusia hadir dimuka bumi sebenarnya telah dibekali oleh ilmu pengetahuan oleh sang pencipta. Ilmu pengetahuan yang manusia dapatkan dijadikan sebagai alat penolong demi kelangsungan hidup. Keberlangsungan hidup tersebut bisa terjadi karena dibantu oleh panca indera yang disertai adanya akal pikiran.

Menurut Kuhn, pengetahuan melebihi ilmu, karena pengetahuan pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang diketahui sedangkan ilmu sudah mengarah pada satu pokok persoalan atau lebih fokus pada satu hal. Salah satu jenis ilmu adalah ilmu hukum yang mana objek telaah Ilmu Hukum adalah hukum positif yang berlaku

di suatu Negara tertentu pada waktu tertentu, yakni sistem konseptual asas-asas hukum, kaidah-kaidah hukum dan putusan-putusan hukum produk kesadaran hukum dan politik hukum yang bagian-bagian pentingnya didepositifkan oleh pengemban kewenangan (otoritas) hukum dalam Negara yang bersangkutan, serta lembaga-lembaga hukum yang untuk mengaktualisasikan sistem konseptual tersebut dan prosesnya.¹

Terbatasnya ilmu dan logika berpikir manusia dalam memprediksi, memaknakan, dan memberikan suatu deskripsi terhadap suatu objek pengetahuan, maka diperlukan pentingnya

¹ Bernard Arief Sidharta, 2009, *Refleksi Tentang Struktur Ilmu Hukum*, Bandung, Mandar Maju, , hlm. 216.

keberadaan filsafat untuk menembus hal-hal yang tidak dapat disentuh oleh pengetahuan tersebut. Filsafat yaitu gerakan berpikir yang hidup di tengah situasi konkret dan dinamis. Dalam penerapannya, filsafat ilmu bertugas memberikan landasan filosofis mulai dari memahami beragam konsep dan teori keilmuan sampai membekali kemampuan dalam membangun teori-teori ilmiah.²

Filsafat merupakan dasar atau pondasi dari perkembangan ilmu pengetahuan. Seiring dengan berkembangnya jaman, ilmu pengetahuan disekitar kita juga berkembang yang menuntut manusia untuk mengetahui pijakan kebenaran dari perkembangan ilmu pengetahuan tersebut. Seorang filsuf mengatakan bahwa terdapat beberapa jenis manusia yang terdapat dalam kehidupan berdasarkan pengetahuannya.

Sebagai salah satu objek kajian dalam ilmu hukum maka, perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) pada saat sekarang sudah menjadi sebuah kebiasaan yang memiliki landasan hukum yang diatur oleh setiap negara. Pasar tradisional tidak lagi menjadi tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Masyarakat disugahi dan dimanjakan dengan banyaknya *online shop* melalui aplikasi yang ada di *android* dan *smart phone* untuk memenuhi kebutuhan secara efisien dan efektif. Perdagangan secara elektronik membawa dampak yang sangat signifikan terhadap pertumbuhan kreatifitas dan inovasi dikalangan masyarakat.

Pendapat Sugijanto Darmadi bahwa: "Adanya ilmu hukum yang bersifat integratif merupakan suatu kebutuhan. Kita dapat melihat adanya kelemahan dalam metode normatif, metode empiris maupun metode filosofi. Kita juga dapat melihat adanya kelemahan antara ilmu hukum yang murni teoritis semata-mata atau ilmu hukum yang terapan semata-mata. Jadi adanya kecenderungan tersebut mengakibatkan adanya disintegrasi dalam ilmu hukum secara ontologis, epistemologis maupun aksiologis"³ Oleh karena ilmu hukum hendaknya bersifat integratif maka dari aspek ontologi, ilmu hukum pada hakikatnya akan

menjawab apakah titik tolak kajian substansial dari ilmu hukum.⁴

Sedangkan dari aspek epistemologi ilmu hukum akan menjawab bagaimana mendapatkan kebenaran dengan melalui metode ilmu hukum dan aksiologi akhirnya akan menjawab kegunaan dari ilmu hukum itu sendiri. Maka dengan latar belakang demikian dan kolerasi antara ontologi, epistemologi dan aksiologi tersebut akan mengkaji lebih intens, detail dan terperinci bagaimana ilmu hukum dikaji dari aspek ontologi ilmu, epistemologi ilmu dan dikaji dari aspek aksiologi ilmu.

Perdagangan elektronik mengharuskan kepada pelaku usaha untuk melakukan inovasi dan kreasi agar konsumen tertarik untuk berbelanja di *online shop* mereka. Selain itu perdagangan elektronik juga mengharuskan pelaku usaha membuat aturan dan syarat yang berlaku untuk mengikat sekaligus melindungi secara hukum perdagangan tersebut. Aturan yang dibuat seharusnya dapat mengikat para pihak yang melaksanakan *e-commerce* tersebut. Yang perlu diketahui adalah, bahwa perikatan yang terjadi dalam sebuah *e-commerce* tidak hanya antara pelaku usaha/produsen, akan tetapi juga terdapat konsumen serta pihak lain yang bertindak sebagai pengirim barang yang dikenal dengan ekspedisi.

Penelitian tentang kontrak digital ini merupakan suatu hal yang penting yang berkaitan erat dengan pelaksanaan perlindungan konsumen. Kontrak elektronik pada dasarnya dibuat untuk memudahkan pelaku usaha dalam menjalankan usaha di dunia maya/dunia digital. Perkembangan perdagangan secara *online/e-commerce* mengharuskan pelaku usaha juga menerapkan aturan yang berlaku dalam rangka melindungi hak dan kewajiban para pihak di dalam perdagangan secara elektronik atau *e-commerce*. Tersedianya aplikasi game online yang bisa di unduh oleh semua usia di masyarakat juga termasuk kedalam *e-commerce*.

Syarat dan ketentuan dalam pengunduhan dan menjadi anggota (*member*) tidak memerlukan verifikasi yang mendukung kevalidan data anggota/*member* misalnya kesesuaian usia/umur dengan foto wajah. Selain itu merebaknya aplikasi game online telah menjajah pendidikan karakter generasi muda yang terbuai dengan permainan sehingga melupakan pentingnya sekolah, kesehatan, serta melakukan tindakan pemborosan dengan

² Mukhtar Latif, 2020, *Orientasi Ke Arah Pemahaman Filsafat Ilmu*, Jakarta, Kencana, hlm. 7

³ Sugijanto Darmadi, , 1998, *Kedudukan Ilmu Hukum Dalam Ilmu dan Filsafat, sebuah Eksplorasi Awal Menuju Ilmu Hukum yang Intregalistik Dan Otonomi*, Penerbit: CV. Mandar Maju, Bandung, hlm. 58

⁴ *Ibid*

membeli berbagai fitur yang ditawarkan oleh *provider*. Kontrak digital dalam aplikasi game online sebagian besar tidak melakukan pengawasan ketat terhadap pengguna. Hal ini dapat kita lihat dan dengar berita di masyarakat tentang bertambah banyaknya korban tindak pidana dari aplikasi game online di kalangan anak di bawah umur.

Untuk membedakan kontrak konvensional dengan kontrak elektronik, dijelaskan mengenai karakteristik kontrak elektronik yaitu :⁵

1. Kehadiran fisik para pihak tidak diperlukan;
2. Kontrak itu terjadi dalam jaringan publik;
3. Sistem terbuka, yaitu dengan internet atau *world wide web*;
4. Kontrak dapat terjadi melalui jarak jauh, bahkan dapat melampaui batas-batas suatu negara.

Dari karakteristik kontrak elektronik yang telah diuraikan di atas, dapat ditarik kesimpulan mengenai kelebihan atau keuntungan dari kontrak elektronik, di antaranya adalah :⁶

1. Kontrak berjalan dengan cepat;
2. Tidak mengeluarkan banyak biaya;
3. Keputusan kontrak atau perjanjian dapat diterima langsung;
4. Format perjanjian telah tersedia dan berbentuk tulisan, tinggal mengisikannya;

Dalam Undang-Undang ITE, pengertian perjanjian/kontrak elektronik hanya diberikan batasan secara umum. Perjanjian/kontrak elektronik menurut Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik didefinisikan sebagai perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik. Sedangkan yang dimaksud dengan Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik.

Informasi Elektronik sebagaimana dimaksud di atas adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDI), surat elektronik (electronic mail), telegram, teleks, teletype atau sejenisnya, huruf, tanda, angka,

kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.⁷

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis berpikir bahwa sangat penting pemerintah Indonesia untuk membuat aturan mengenai perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) dan tidak hanya memakai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 yang kemudian dirubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Sesuai dengan permasalahan yang ada di masyarakat akhirnya penulis tertarik ingin melakukan penulisan mengenai **“Klausula Baku dan Tanggung Jawab Pemerintah dalam Rangka Perlindungan Konsumen pada Perdagangan Secara Elektronik”**

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan ini, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tanggung jawab pemerintah dalam perdagangan secara elektronik berdasarkan hukum positif Indonesia?
2. Apa saja pengaruh klausula baku terhadap perlindungan konsumen pada perdagangan secara elektronik ?

3. PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Perdagangan Elektronik Berdasarkan Hukum Positif Indonesia

Penelitian tentang tanggung jawab pemerintah terhadap tersedianya aturan dasar perdagangan elektronik ini merupakan suatu hal yang penting yang berkaitan erat dengan pelaksanaan perlindungan hukum bagi setiap subjek hukum. perdagangan elektronik pada dasarnya berkembang untuk memudahkan pelaku usaha dalam menjalankan usaha di dunia maya/dunia digital. Perkembangan perdagangan secara *online/e-commerce* mengharuskan pelaku usaha juga menerapkan aturan yang berlaku dalam rangka melindungi hak dan kewajiban para pihak di dalam

⁵ <https://fh.uii.ac.id/wp-content/uploads/2013/01/FH-UII-KEABSAHAN-KONTRAK-ELEKTRONIK-DALAM-PENYELENGGARAAN-TRANSAKSI-ELEKTRONIK.pdf>, 8 November 2021, jam 15.47

⁶ *Ibid*

⁷ <http://repository.unpas.ac.id/31585/7/BAB%20II.pdf>, Senin 28 Desember 2020 pukul 11.15

perdagangan secara elektronik atau *e-commerce*.

Banyaknya pihak yang terlibat dalam sebuah perdagangan elektronik/*e-commerce* mengharuskan pemerintah melakukan perlindungan hukum. Bentuk perlindungan hukum kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah dalam rangka perlindungan terhadap setiap subjek hukum yang terlibat dalam perdagangan elektronik yang dapat berupa penyediaan kerangka hukum yang bisa dijadikan sebagai pedoman pembuatan perjanjian dalam perdagangan elektronik tersebut.

Pedoman dasar ini nantinya dapat dipakai sebagai bentuk perlindungan hukum bagi setiap subjek hukum yang terlibat dalam perdagangan elektronik tersebut. Aturan dasar inilah nantinya dijadikan sebagai pedoman dibuatnya sebuah kontrak elektronik oleh pelaku usaha yang terdapat dalam perdagangan elektronik tersebut dalam melakukan setiap transaksi. Pada umumnya, pengertian mengenai tanggung jawab adalah kesadaran seseorang terhadap perbuatan maupun perilaku yang secara sengaja itu meskipun tidak sengaja memperlakukannya.

Dalam hukum hak asasi manusia, pengertian “tanggung jawab negara” berkaitan dengan kewajiban negara dalam pemenuhan, perlindungan dan penghormatan hak asasi manusia yang diakui secara konstitusional. Pasal 28 I ayat (4) UUD 1945 secara tegas menyatakan bahwa perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah. Demikian pula dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM Pasal 71 yang menyatakan: “Pemerintah wajib dan bertanggung jawab menghormati, melindungi, menegakkan, dan memajukan hak asasi manusia yang diatur dalam undang-undang ini, peraturan perundang-undangan lain, dan hukum internasional tentang hak asasi manusia yang diterima oleh negara Republik Indonesia”.

Secara universal bahwa negara memikul tanggung jawab utama dalam pemajuan dan perlindungan hak asasi manusia. Tanggung jawab yang sedemikian tak dapat dikurangi dengan alasan-alasan politik, ekonomi maupun budaya. Sementara itu dalam kenyataan sehari-hari banyak pelanggaran hak asasi manusia dilakukan oleh negara melalui organ-organ

atau aparatnya baik sipil maupun militer yang menyelewengkan kekuasaannya (*abuse of power*).⁸

Salah satu bentuk tanggung jawab Negara dalam melindungi masyarakat di bidang ekonomi adalah penyediaan perangkat aturan dasar yang bisa menjadi acuan atau pedoman berperilaku. Contoh tanggung jawab pemerintah dalam melaksanakan perlindungan hukum terhadap masyarakat bisa di lihat dalam aturan undang-undang ketenagakerjaan.

Undang-undang tentang perlindungan konsumen ini merupakan undang-undang yang lahir karena adanya kewajiban negara untuk melindungi setiap warga negara untuk mendapatkan hak-haknya secara baik dan sesuai peraturan yang berlaku. Warga negara sebagai seorang konsumen memiliki hak untuk mendapatkan produk barang dan jasa sesuai dengan yang disampaikan oleh produsen. Undang-undang ini lahir di era reformasi dalam suasana euforia runtuhnya kekuasaan era Orde Baru.

Lahirnya undang-undang ini dengan banyaknya pertimbangan politik dan pembahasan yang panjang di lembaga legislatif. Sesuai dengan pertimbangan lahirnya undang-undang ini :

1. Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
3. Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian

⁸ Sugeng Bahagijo dan Asmara Nababan, 1999. *Hak Asasi Manusi: Tanggung Jawab Negara Peran Institusi Nasional dan Masyarakat*, KOMNAS HAM, Jakarta, hlm. viii.

- atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
4. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab;
 5. Bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
 6. Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
 7. Bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

Dengan adanya undang-undang tersebut setiap perusahaan atau pihak pemberi kerja wajib membuat perjanjian kerja yang sesuai dan tidak boleh bertentangan dengan aturan undang-undang tersebut. Berkaitan dengan perdagangan elektronik pada saat ini hanya ada pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mendefinisikan “transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”. Selanjutnya dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan undang-undang terdahulu mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan.

Dalam Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pengertian perjanjian/kontrak elektronik hanya diberikan batasan secara umum. Perjanjian/kontrak elektronik menurut Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

didefinisikan sebagai perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik.

Sedangkan yang dimaksud dengan Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik. *E-Commerce* dapat didefinisikan sebagai segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa (*trade of goods and services*) dengan menggunakan media elektronik. Di dalam *e-commerce* itu sendiri terdapat perdagangan melalui internet seperti dalam *bussines to consumer (B2C)* dan *bussines to bussines (B2B)* dan perdagangan dengan pertukaran data terstruktur secara elektronik.⁹

Pengaturan perjanjian yang diatur dalam KUHPerdata memiliki sistem terbuka, sehingga memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat dengan bentuk yang diinginkan dan disetujui oleh para pihak. Kontrak digital merupakan salah satu bentuk perjanjian yang termasuk dalam pengaturan perundang-undangan. Selain itu dalam KUHPerdata juga mengatur syarat sahnya suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak.

Pembuatan kontrak digital merupakan salah satu bentuk perikatan atau kesepakatan yang dibuat kalangan masyarakat bisnis yang berdasarkan asas-asas yang diatur dalam Hukum Perjanjian. Richard Burton Simatupang mengatakan bahwa perlu diketahui adanya 3 (tiga) asas perjanjian dan kekecualiaannya. Ketiga asas perjanjian tersebut adalah asas kebebasan berkontrak, asas kekuatan mengikat, dan asas bahwa perjanjian hanya melahirkan ikatan antara para pihak yang membuatnya.¹⁰

Kontrak atau lebih dikenal dengan kata perjanjian bisa dikategorikan sebagai hubungan hukum ketika perjanjian atau kontrak tersebut memiliki atau berdampak terhadap hak dan kewajiban para pihak yang membuat. Sebagai suatu hubungan hukum yang berisi hak dan kewajiban, kontrak tidak dipersyaratkan untuk harus dihadirkan dalam bentuk tertentu. Justru kontrak memiliki prinsip keterbukaan yang terbangun dari suatu

⁹ Onno W. Purbo, 2000, *Mengenal E-Commerce*, Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, hlm. 2.

¹⁰ Richard Burton Simatupang, 2007, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 31

kebebasan para pihak yang berkontrak tersebut untuk mewujudkannya.¹¹

Perjanjian yang termuat dalam sebuah website toko online atau yang lebih dikenal dengan istilah Kontrak digital menjadi suatu keharusan yang mengikat para pihak dalam perdagangan online tersebut. Para pihak dalam sebuah perdagangan secara elektronik tidak hanya pelaku usaha sebenarnya akan tetapi juga terdapat pelaku usaha penyedia website atau sering diistilahkan sebagai fasilitator perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) antara pelaku usaha dengan konsumen. Kontrak digital ini juga dibuat untuk kepentingan hukum serta kenyamanan dan keamanan para pelaku usaha dan konsumen.

Perkembangan zaman dan perkembangan teknologi memberi pengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan manusia. Perubahan tersebut secara tidak langsung juga berpengaruh di segala bidang kehidupan masyarakat termasuk bidang perdagangan. Pengaruh dalam bidang perdagangan dapat dilihat dari banyaknya perdagangan yang dilakukan oleh masyarakat menggunakan teknologi informasi yang berujung kepada pemakaian aplikasi dan *smartphone/android*. Perdagangan secara elektronik atau online ini terkadang menyisakan permasalahan perlindungan konsumen. Lahirnya hukum mengenai perlindungan konsumen sejalan dengan tujuan hukum itu sendiri yaitu untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.

Perlindungan konsumen sesuai yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Tujuan perlindungan konsumen salah satunya seperti yang diatur dalam Pasal 3 ayat (e) “Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha”.¹²

Sesungguhnya peranan hukum dalam konteks ekonomi adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif.¹³ Perlindungan

Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.¹⁴ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :¹⁵

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Pesatnya perkembangan transaksi secara elektronik (*e-commerce*) juga menimbulkan dampak negatif bagi konsumen, yaitu kecenderungan pelaku usaha memosisikan konsumen pada posisi tawar yang lemah. Secara garis besar, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang timbul berkenaan dengan hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce*, antara lain :¹⁶

1. Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan;
2. Ketidakjelasan informasi tentang produk yang ditawarkan dan/atau tidak ada kepastian apakah konsumen telah memperoleh berbagai informasi yang layak diketahui, atau yang sepatutnya dibutuhkan untuk mengambil suatu keputusan dalam bertransaksi;
3. Tidak jelasnya status subjek hukum, dari pelaku usaha;
4. Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap risiko yang berkaitan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal

¹⁴ *Ibid*

¹⁵ Adrianus Meliala, 1993, *Praktik Bisnis Curang*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, hlm. 152

¹⁶ A. Halim Barkahtullah, 2009, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, Yogyakarta: FH UII Press, hlm. 35

¹¹ Ricardo Simanjuntak, 2011, *Hukum Kontrak (Teknik Perancangan Kontrak Bisnis)*, Kontan Publishing, Jakarta, hlm. 71.

¹² <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jp/article/view/574/492>

¹³ Yusuf Shofie, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana, hlm. 21

pembayaran secara elektronik baik dengan *credit card* maupun *electronic cash*;

5. Pembebanan risiko yang tidak berimbang, yaitu dalam hal pembayaran telah lunas di muka, sedangkan barang belum diterima atau akan menyusul kemudian, karena jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman barang bukan penerimaan barang;
6. Transaksi yang bersifat lintas batas negara (*borderless*), menimbulkan permasalahan yurisdiksi hukum negara mana yang berlaku.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dalam rangka Hari Konsumen Sedunia tanggal 15 Maret 2018, menguatkan pendapat yang menyatakan bahwa *e-commerce* tidak sepenuhnya menguntungkan konsumen dengan beberapa alasan yaitu:¹⁷

1. Lemahnya regulasi sektoral yang melindungi konsumen;
2. Produsen *e-commerce*, termasuk *provider* aplikasi belum sepenuhnya mempunyai itikad baik dalam bertransaksi;
3. Belum ada perlindungan data pribadi konsumen;
4. *Provider* banyak menyisipkan perjanjian baku yang tidak dipahami konsumen;
5. Aspek literasi dan keberdayaan konsumen yang masih rendah.

Kemajuan teknologi telah membawa perubahan dan pergeseran yang cepat dalam suatu kehidupan tanpa batas di era globalisasi ini. Globalisasi merupakan proses penghapusan berbagai kendali yang menghalangi gerak kinerja perdagangan dan modal untuk merentangkan jangkauan seluas bola dunia.¹⁸ Pemanfaatan teknologi telah mendorong pertumbuhan bisnis dengan pesat, karena berbagai informasi dapat disajikan melalui hubungan jarak jauh dan mereka yang ingin mengadakan transaksi tidak harus bertatap

muka, akan tetapi cukup melalui peralatan komputer dan telekomunikasi.

Perkembangan teknologi informasi juga membentuk masyarakat dunia baru yang tidak lagi dihalangi oleh batas-batas teritorial. Pengaturan terhadap perdagangan elektronik di Indonesia hanya sebatas pengaturan tentang definisi saja. Definisi transaksi secara elektronik kemudian diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mendefinisikan “transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.

Selanjutnya dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan undang-undang terdahulu mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Perkembangan teknologi dan perubahan sosial yang terjadi dimasyarakat secara tidak langsung juga merubah sistem perjanjian yang dilakukan oleh masyarakat itu sendiri.

Pada prinsipnya keabsahan suatu perjanjian tidak ditentukan oleh bentuk fisik dari perjanjian tersebut. Baik cetak maupun digital/elektronik, baik lisan maupun tulisan, akan dianggap sah menurut hukum jika memenuhi kriteria Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yakni memenuhi syarat kesepakatan, kecakapan, objek yang spesifik, dan sebab yang halal sebagaimana diuraikan dalam pasal tersebut. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana yang telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pada Pasal 5 sampai dengan Pasal 12 dijelaskan bahwa Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah, yang merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia.

¹⁷ Ylki.or.id, 15 Maret 2019, “Siaran Pers YLKI: Konsumen Belum Terlindungi di Era Ekonomi Digital”, <http://ylki.or.id/2017/03/siaran-pers-ylkikonsumen-belum-terlindungi-di-era-ekonomi-digital/>, diakses tanggal 10 November 2021.

¹⁸ Joko Susanto, Kajian Teoritik Tentang Pengaruh Globalisasi Terhadap Proses Demokratisasi, Masyarakat, Kebudayaan dan Politik, Th XIII, No 2, April 2000, hlm. 59-72

Demikian halnya dengan Tanda Tangan Elektronik, memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Data pembuatan Tanda Tangan Elektronik terkait hanya kepada Penanda Tangan;
2. Data pembuatan Tanda Tangan Elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa Penanda Tangan;
3. Segala perubahan terhadap Tanda Tangan Elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
4. Segala perubahan terhadap Informasi Elektronik yang terkait dengan Tanda Tangan Elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
5. Terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa Penandatannya; dan
6. Terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa Penanda Tangan telah memberikan persetujuan terhadap Informasi Elektronik yang terkait.

Ketentuan pada KUH Perdata dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik tersebut menunjukkan bahwa perjanjian yang dibuat secara elektronik memiliki kekuatan yang sama dengan perjanjian yang ditandatangani para pihak langsung (dengan kehadiran langsung para pihak). Demikian halnya dengan kekuatan pembuktiannya, perjanjian elektronik maupun rekaman akan memiliki kekuatan pembuktian yang sama dengan perjanjian yang ditandatangani langsung oleh para pihak. Dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 Ketentuan umum Pasal 1 angka 24 menyatakan bahwa Perdagangan melalui Sistem Elektronik adalah Perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.

Dalam Pasal 1 point 10 Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa 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. Pengaturan mengenai pencantuman klausula baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan agar kedudukan konsumen setara dengan pelaku

usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.¹⁹

2. Akibat Hukum Kontrak Perdagangan Elektronik Yang Dibuat Secara Tidak Sah

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, klausula baku aturan sepihak yang dicantumkan dalam kuitansi, faktur / bon, perjanjian atau dokumen lainnya dalam transaksi jual beli tidak boleh merugikan konsumen.²⁰ Perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir dan hampir seluruh klausulanya dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.²¹

Perjanjian baku yang berkembang dalam masyarakat memiliki beberapa ciri-ciri antara lain sebagai berikut:²² a) Bentuknya tertulis Bentuk perjanjian meliputi naskah perjanjian secara keseluruhan dan dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. Kata-kata atau kalimat pernyataan kehendak yang termuat dalam syarat-syarat baku, dibuat secara tertulis berupa akta otentik atau akta di bawah tangan. b) Formatnya dibakukan Format perjanjian meliputi model, rumusan, dan ukuran dibakukan, artinya sudah ditentukan model, rumusan, dan ukurannya. Sehingga tidak dapat diganti, dirubah atau dibuat dengan cara lain karena sudah dicetak.

Model perjanjian dapat berupa blanko naskah perjanjian lengkap atau blanko formulir yang dilampiri dengan naskah syarat-syarat perjanjian atau dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. c) Syarat-syaratnya ditentukan oleh pelaku usaha secara sepihak Syarat-syarat perjanjian yang merupakan pernyataan kehendak ditentukan

¹⁹ <https://jurnal.komisiyudisial.go.id/index.php/jy/article/viewFile/252/pdf>, diakses 9 November 2021 jam 15.05 wib..

²⁰ https://id.wikipedia.org/wiki/Klausula_Baku,

²¹ Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

²² <https://jurnal.komisiyudisial.go.id/index.php/jy/article/viewFile/252/pdf>, diakses 9 November 2021 jam 15.10 wib.

sendiri secara sepihak oleh pelaku usaha atau organisasi pelaku usaha, karena syarat-syarat perjanjian itu dimonopoli oleh pelaku usaha, maka sifatnya lebih menguntungkan pihak pelaku usaha daripada konsumen.

Hal ini tergambar dalam klausula eksonerasi berupa pembebasan tanggung jawab pelaku usaha, tanggung jawab tersebut beralih menjadi beban konsumen, konsumen hanya dapat menerima atau menolak. Di beberapa perjanjian baku yang disetujui oleh konsumen terdapat klausula baku yang menuliskan *“apabila transaksi telah diselesaikan maka Pengguna dengan ini mengakui dan menyetujui bahwa transaksi tidak dapat ditarik kembali dengan alasan apapun juga dan transaksi akan tetap diproses sesuai dengan informasi dan data yang telah didaftarkan dan dimasukkan oleh Pengguna”*²³

Ketentuan perjanjian dan penggunaan layanan di *online store* lainnya terdapat klausul yang menyatakan *“Anda setuju untuk membela, mengidentifikasi, dan membebaskan Elevania, afiliasinya, pemegang lisensi, direktur, karyawan, subkontraktor, pemasok, agen, dari dan atas segala bentuk tuntutan, gugatan, klaim, kerugian, termasuk biaya konsultan hukum, yang disebabkan oleh penggunaan Web Site dan konten Web Site oleh Anda, dan pelanggaran ketentuan hukum atau perjanjian ini atau ketentuan lain yang ditetapkan oleh Elevania”*.²⁴

Aplikasi lain yang juga memiliki klausula baku dengan meminta kepada pihak konsumen untuk memberi izin kepada *provider* mengakses nomor kontak yang terdapat di perangkat yang dipakai oleh konsumen dalam rangka memanfaatkan aplikasi tersebut. Izin mengakses nomor kontak biasanya dimintakan oleh pelaku usaha yang bergerak di bidang pembiayaan yang sekarang marak dengan nama pinjaman online (*pinjol*) yang akhirnya tidak hanya mengganggu kehidupan konsumen juga merusak kehidupan pemilik nomor kontak yang terdapat di perangkat (*handphone/smartphone*) yang digunakan oleh konsumen.

Dalam beberapa perjanjian pembiayaan yang juga sering dianggap tidak adil oleh konsumen adalah adanya jasa penitipan yang diambil oleh pelaku usaha apabila agunan

yang berupa Buku Pokok Kendaraan Bermotor (BPKB) belum diambil oleh si debitur dikarenakan belum bisa membayar denda keterlambatan angsuran utang, tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada nasabah/konsumen ketika perjanjian pembiayaan dilakukan. Agunan yang dipegang dan dikuasai oleh kreditur ternyata memiliki nilai jasa penitipan yang ditetapkan sebanyak Rp.50.000,- (lima puluh ribu rupiah) per bulan setelah lunasnya utang selain denda.

Dalam kenyataannya ketidaktahuan nasabah terkait jasa penitipan ini berdampak utang jasa penitipan lebih besar dibandingkan utang denda yang semestinya dibayar oleh nasabah. Perdagangan secara konvensional juga banyak yang mencantumkan klausula baku terhadap transaksi yang dilakukan baik secara tertulis maupun lisan seperti menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen dan hanya melakukan penggantian barang dan/atau jasa yang senilai dengan barang dan/atau jasa yang sudah dibayar oleh konsumen.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan maka penulis menyimpulkan bahwa :

1. Pemerintah belum maksimal melindungi masyarakat sebagai konsumen dalam perdagangan elektronik melalui aturan perundang-undangan yang bersifat khusus agar terciptanya kepastian hukum. Hal ini dikarenakan perdagangan secara elektronik termasuk kedalam wilayah hukum privat.
2. Klausula Baku yang ada dalam perdagangan secara elektronik dapat merugikan pihak konsumen atau masyarakat yang lalai dan tidak mengetahui hak dan kewajiban sebagai konsumen.

b. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis memberikan saran agar :

1. Pemerintah harus selalu melakukan pengawas berkala kepada semua pelaku usaha pada perdagangan secara elektronik terutama berkaitan dengan izin dan

²³ Syarat dan Ketentuan untuk Pengguna DANA, *Batasan Tanggung jawab point ke-7.*

²⁴ Perjanjian Penggunaan Layanan, Elevania, point 9 tentang Ganti Rugi.

kelayakan distribusi dan pemasaran sebuah produk.

2. Pemerintah harus melakukan pengawasan dan penertiban klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha yang sesuai dengan aturan perundang-undangan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad 'Athiyat, *Jalan Baru Islam; Studi Tentang Transformasi dan Kebangkitan Umat*, (At-Thariq) alih bahasa Dede Koswara, cet. I Bogor : Pustaka Thariqul Izzah, 2004.
- Amsal Bakhtiar, *Filsafat Ilmu*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2014.
- Bernard Arief Sidharta *Refleksi Tentang Struktur Ilmu Hukum*, Bandung, Mandar Maju, 2009.
- E. Fernando M. Manullang, *Penafsiran Teleologis/Sosiologis, Penafsiran Purposive Dan Aharon Barak: Suatu Refleksi Kritis*, artikel Jurnal VeJ Volume 5 , Nomor 2
- Fajlurrahman Jurdi, *Logika Hukum*, Jakarta, Kencana, 2019.
- Jujun S. Suriamantri, *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar*, Penerbit : Pustaka Sinar Harapan, Jakarta. 1996.
- Kristiyanti, C. T. S. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Lilik Mulyadi, *Kajian Deskriptif Analisis Tentang Hakikat Ilmu Hukum Dikaji Dari Aspek Ontologi, Epistemologi Dan Aksiologi Ilmu*,
- Mukhtar Latif, *Orientasi Ke Arah Pemahaman Filsafat Ilmu*, Jakarta, Kencana, 2020.
- Richard Burton Simatupang, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007.
- Ricardo Simanjuntak, *Hukum Kontrak (Teknik Perancangan Kontrak Bisnis)*, Kontan Publishing, Jakarta, 2011.
- Sugijanto Darmadi, *Kedudukan Ilmu Hukum Dalam Ilmu dan Filsafat, sebuah Eksplorasi Awal Menuju Ilmu Hukum yang Intregalistik Dan Otonomi*, Penerbit: CV. Mandar Maju, Bandung, 1998.
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta, Intermedia, 1987.
- Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1985
- Van Peursen, *Orientasi Di Alam Filsafat* , Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 1991.