

PENGGUNAAN KLAUSULA BAKU DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE

Dinda Rana Ningtyas, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:
dindarananingtyas@gmail.com

Putu Devi Yustisia Utami, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:
deviyustisia@unud.ac.id

ABSTRAK

Penulisan artikel ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan penggunaan klausula baku yang terkandung pada transaksi jual beli secara online dalam hukum positif di Indonesia dan mengetahui dampaknya bagi konsumen dan pelaku usaha. Penulisan ini menggunakan metode yuridis normatif dengan menitikberatkan pada hukum positif yang berlaku. Hasil yang didapat dari penulisan artikel ini adalah bahwa pengaturan mengenai dicantulkannya klausula baku didalam transaksi jual beli dengan sistem online dapat ditemukan pada Pasal 1 Angka 10 dan Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Diatur pula dalam Pasal 45A UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 46 Peraturan Pemerintah (PP) No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Pasal 65 UU No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, serta Peraturan Pemerintah (PP) No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui sistem elektronik Pasal 53 Ayat 2 tentang klausula baku serta dampak klausula baku apabila tidak mengikuti prasyarat yang telah diberlakukan akan menimbulkan nilai kerugian materiil yang secara nyata diderita konsumen dan menimpa pelaku usaha seperti denda dan pidana penjara bagi pelaku usaha itu sendiri.

Kata Kunci: Klausula baku, jual beli online, hukum positif

ABSTRACT

The main objective of writing an article is to find out which regulations contained standard clauses in electronic commerce in positive law in Indonesia and to determine the impact on consumers and business actors. Written based on normative juridical research methods that focus on the applicable positive law. The results obtained from writing this article are that the regulation of standard clauses in electronic commerce transaction can be found in Article 1 Number 10 and Article 18 of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. It is also regulated in Article 45A of Law no. 19 of 2016 concerning Information and Electronic Transactions, Article 46 of Government Regulation Number 82 of 2012 concerning the Implementation of Electronic Systems and Transactions, Article 65 of Law No. 7 of 2014 concerning Trade, as well as Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Trade through electronic systems, Article 53 Paragraph 2 concerning standard clauses and the impact of standard clauses, if they do not follow the regulated rules by applicable laws and regulations can cause consumers and business actors experience material losses such as fines and imprisonment for business actors.

Keywords Standard clause, online buying and selling, positive law

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberlanjutan dunia digital tidak bisa dihentikan, begitu pula teknologi informasi yang kian berevolusi. Manusia harus beradaptasi sesuai keadaan yang ada dan perlu meningkatkan kesadaran akan pentingnya teknologi diiringi dengan penggunaan yang tepat supaya mencapai hasil yang maksimal.¹ Transaksi jual beli sudah dilakukan sejak dahulu kala untuk memenuhi berbagai kebutuhan setiap kalangan. Metode yang digunakan bertransformasi dari sistem barter, uang koin, uang kertas dan saat ini jual beli dapat dilakukan dengan pembayaran digital yang tidak terlihat secara fisik. Perkembangan teknologi perlu diimbangi dengan aturan yang berlaku di setiap negara. Bernegara di negara hukum perlu pengawasan dan penetapan ketentuan hukum yang tegas dan masyarakat yang patuh sesuai nilai yang terkandung dalam UUD NRI 1945.

Salah satu kegunaan teknologi yaitu untuk mempermudah transaksi jual beli. *E-commerce* yang sedang menggelora menjadi wadah yang menguntungkan berbagai pihak baik penjual dan pembeli.² Pembeli sebagai konsumen dipermudah dengan tidak perlunya keluar rumah untuk membeli barang yang diinginkan atau menggunakan jasa yang dibutuhkan. Penjual sebagai pelaku usaha dapat mengurangi biaya sewa toko dan pekerja. Namun, dengan segala kemudahan yang ada, tidak akan luput dari pihak-pihak yang melakukan Tindakan tidak bertanggung jawab. Banyak terjadi kasus-kasus yang merugikan konsumen dan pelaku usaha, seperti memperjualbelikan barang-barang palsu dan tidak layak jual.³ Untuk mengurangi hal-hal yang tidak diinginkan, pemerintah perlu turun tangan dengan mengeluarkan berbagai aturan hukum yang harus dipahami dan ditaati oleh masyarakat di Indonesia.

Disetiap kegiatan yang dilakukan secara digital akan menimbulkan akibat hukum yang perlu dipertimbangkan supaya tidak menimbulkan permasalahan dikemudian hari. Bertransaksi online dengan *e-commerce*, UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang dikenal sebagai UU ITE mengandung ketentuan-ketentuan diantaranya Pasal 45A UU ITE yang berisi larangan penyebaran berita bohong (palsu) yang dapat berakibat pada kerugian konsumen.⁴ Hak merupakan suatu hal yang patut dipenuhi, disamping itu terdapat kewajiban yang perlu dipertanggungjawabkan. Kedua hal tersebut berlaku bagi konsumen, begitu juga pelaku usaha, perihal ini telah dicantumkan dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (disingkat UUPK).

Suatu transaksi jual beli selalu berlandaskan perjanjian yang melahirkan kesepakatan antara dua pihak atau lebih. Untuk memastikan bahwa perjanjian yang disepakati memenuhi syarat sah perjanjian di Indonesia, maka pasal 1320 KUHPer menentukan 4 (empat) syarat-syarat sahnya suatu perjanjian yaitu : 1. kesepakatan mereka yang mengikatkan diri; 2.

¹ Febriani, Nufian, and Wayan Weda Asmara Dewi. *Perilaku konsumen di era digital: Beserta studi kasus*. Universitas Brawijaya Press, 2019.

² Kasmuddin, Kasmiati. "Pengaruh Beauty Vlogger Review Terhadap Minat Beli Kosmetik Korea Pada Mahasiswi Fakultas Syariah Dan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palu." PhD diss., IAIN Palu, 2019.

³ Agustani, Rosalia Dika, and Ahmad Nur Setiawan. "Tindak Pidana Penipuan Pada Transaksi E-Commerce Di Masa Pandemi Covid-19." *Era Hukum-Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 19, no. 1 (2021).

⁴ Anwar, Faidi. "UU Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Perspektif Masalah Mursalah." Phd Diss., UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.

kecakapan mereka yang membuat kontrak; 3. suatu hal tertentu; 4. suatu sebab yang halal. menyangkut subyek pembuat kontrak. Tidak dipungkiri transaksi online melalui *e-commerce* maupun *offline* telah melewati kesepakatan sebelum terjadinya transaksi dan tidak ada perbedaan mendalam dari segi hukum yang mengatur. *E-commerce* juga sudah menetapkan syarat dan ketentuan untuk setiap transaksi yang dibuat. Pembelian suatu barang ataupun jasa juga telah melewati pemeriksaan sebelum diperjualbelikan. Peristiwa hukum jual beli diselenggarakan karena adanya subyek hukum yakni pelaku usaha (penjual online) dengan konsumen dalam sistem elektronik.⁵ Pihak lainnya yang terlibat dalam perniagaan elektronik termasuk juga penyedia jasa *e-commerce* dan kurir pengantar barang.

Pelaku usaha biasanya menetapkan aturan tersendiri dimana syarat dan ketentuan berlaku apabila selama terlaksananya transaksi jual beli terdapat hambatan, contohnya barang rusak dan tidak sesuai harapan pembeli. Pasal 1 Ayat 10 UUPK menjelaskan mengenai klausula baku yang memiliki arti "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." Dalam transaksi jual beli seyogyanya tidak hanya menguntungkan sebelah pihak, namun saling menguntungkan. Maka, pada Pasal 18 UUPK diberikan prasyarat bagi pihak yang hendak merumuskan klausula baku untuk tidak menggunakan kalimat yang mengandung unsur pelepasan tanggung jawab. Perniagaan melalui *e-commerce* rawan tindak penipuan yang diatur dalam UU ITE. Ketidaksesuaian barang yang dipesan konsumen saat berbelanja online seperti tidak sesuai deskripsi yang tertera dapat menimbulkan berbagai kerugian yang diderita oleh konsumen.⁶

Apabila kemajuan teknologi yang ada dimanfaatkan sebaik- baiknya, seharusnya masyarakat dapat meningkatkan taraf kesejahteraan hidup tanpa mengabaikan rambu-rambu hukum yang berlaku supaya tercipta ketertiban. Dengan menggunakan penelitian terdahulu sebagai referensi penulisan artikel ilmiah ini maka didapatkan beberapa perbedaan dari penelitian-penelitian sebelumnya yakni dari suatu penelitian yang berjudul "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Maraknya Penjualan Produk Palsu Melalui Platform E-Commerce" yang ditulis oleh Kadek Liana Satwikha Gama dengan I Ketut Westra terdapat suatu perbedaan yaitu topik pembahasan mengenai barang palsu yang diperjualbelikan dan bagaimana bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen, sedangkan dalam penulisan ini berisi langkah yang tidak boleh digunakan oleh penjual untuk menghindari tanggung jawab tersebut. Selain itu terdapat penelitian yang berjudul "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercatam Pada Toko Online" yang ditulis oleh Putu Dina Marta Ratna Sari dengan I Made Dedy Priyanto menitikberatkan kepada perlindungan terhadap konsumen perihal pembatasan klausula baku, perbedaannya dengan penulisan ini adalah rumusan masalah yang dibahas dan diteliti yakni mengenai hukum positif yang mengatur penggunaan klausula baku pada *e-commerce* dan dampak yang ditimbulkan bagi konsumen serta pelaku usaha.

Melihat urgensi dalam memberikan penjelasan lebih lanjut terkait implementasi klausula baku dalam kegiatan transaksi jual beli online serta dampak yang diberikan apabila klausula

⁵ Koynja, Johannes Johny, Sofwan Sofwan, Rusnan Rusnan, and Erlies Septiana Nurbani. "Transaksi perdagangan melalui sistem elektronik oleh pelaku usaha e-commerce dalam memenuhi target penerimaan perpajakan." *Jurnal Kompilasi Hukum* 4, no. 2 (2019): 77-96.

⁶ Sari, Putu Dina MR, Putu Dina Marta, and I. Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercatam Pada Toko Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* Volume 7 (2019): 1-13.

baku tidak dipraktikkan sesuai hukum yang berlaku, berkaca juga dari penelitian terdahulu sebagai referensi, maka diangkat suatu topik dalam penulisan artikel ilmiah ini yang berjudul "PENGUNAAN KLAUSULA BAKU DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE".

1.2 Rumusan Masalah

Penulis merumuskan permasalahan terkait latar belakang dan penelitian yang telah dijelaskan diatas, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaturan klausula baku dalam transaksi jual beli secara online pada hukum positif di Indonesia?
2. Bagaimana dampak penggunaan klausula baku yang dilakukan pada transaksi jual beli secara online apabila tidak sejalan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, baik bagi pihak konsumen dan pelaku usaha?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan dibuatnya penulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi tujuan yakni mengetahui pengaturan klausula baku dalam transaksi jual beli secara online pada hukum positif di Indonesia dan untuk mengetahui dampak bagi konsumen serta pelaku usaha apabila penggunaan klausula baku dalam transaksi jual beli online tidak sejalan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Metode Penelitian

Penggunaan metodologi penelitian dalam penulisan artikel ini yaitu metode hukum normatif. Bahan hukum sebagai sumber dan alat bantu penelitian ini adalah bahan hukum primer dalam hal ini adalah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan rumusan permasalahan, juga digunakan bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum sebagai penjelas bahan hukum primer seperti jurnal, literatur dan hasil penelitian yang berkaitan dengan penulisan artikel ilmiah ini. Soerjono Soekanto mengungkapkan pendapatnya mengenai penelitian hukum normative sebagai "Suatu sistem ajaran tentang kenyataan, yang biasanya mencakup disiplin analitis dan disiplin preskriptif, dan disiplin hukum lazimnya termasuk kedalam disiplin preskriptif jika hukum dipandang hanya mencakup segi normatifnya saja."⁷

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pengaturan Klausula Baku Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Pada Hukum Positif Di Indonesia

Transaksi jual beli dimaksudkan untuk memenuhi permintaan dan penawaran berbagai kalangan masyarakat. Pasal 1457 KUHPerduta memiliki definisi terkait jual beli yaitu "Suatu perjanjian yang mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk menyerahkan sutau benda dan pihak." Jual beli konvensional dan online sudah melahirkan suatu perikatan yang menjadi sumber dari suatu perjanjian. Dalam hal ini, penjual dan pembeli berhak atas haknya masing-masing dan berhak mendapatkan perlindungan dari segi hukum jika tidak terjadi pemenuhan tanggung jawab yang dilakukan salah satu pihak. UUPK memberikan definisi mengenai konsumen dan pelaku usaha. Menurut Pasal 1 angka (2) "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri

⁷ Soekanto, Soerjono, and Sri Mamudji. "Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, cet. 16." *Rajawali Pers, Jakarta* (2014).

sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan." Definisi pelaku usaha berdasarkan Pasal 1 angka (3) "Pelaku usaha adalah orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi." Konsumen dan pelaku usaha merupakan subjek dalam suatu kegiatan usaha yang dimana dalam konteks penulisan ini adalah transaksi jual beli memiliki hak dan kewajibannya tersendiri.

Berdasarkan Pasal 4 dan 5 UUPK menentukan beberapa ketentuan yang menjadi hak konsumen dan kewajiban yang perlu dipenuhi. Hak- hak konsumen perlu dipenuhi diantaranya kenyamanan dan keamanan dalam melakukan konsumsi barang/jasa, memiliki kebebasan memilih barang/jasa dan memperoleh kualitas atau nilai sesuai yang dijanjikan, mendapatkan ketepatan informasi mengenai barang/jasa, dapat menyuarakan pendapat dan keluhan atas barang/jasa yang dikonsumsi, mendapatkan perlingan hukum bagi konsumen dan mendapatkan kompensasi apabila terjadi kerugian dalam penggunaan barang/jasa tidak sesuai yang diperjanjikan. Tidak hanya memiliki hak- hak yang harus dipenuhi, sebagai konsumen diperlukan ketelitian untuk membaca dan mengikuti prosedur pemakaian barang/jasa, memiliki itikad baik dalam bertransaksi jual beli, membayar harga yang telah disepakati serta mengikuti penyelesaian apabila sengketa terjadi dengan menempuh jalur hukum.⁸

Tidak hanya konsumen, dalam menjalankan usahanya para pelaku bisnis berlandaskan Pasal 6 UU Nomor 8 Tahun 1999 memiliki hak- hak, sebagai berikut yakni:

- 1) mendapatkan pembayaran atas barang/jasa sesuai kesepakatan dengan konsumen;
- 2) mendapatkan perlindungan hukum;
- 3) melakukan pembelaan diri bila terjadi sengketa secara hukum dengan konsumen;
- 4) mendapatkan rehabilitasi terhadap nama baik bila terbukti tidak menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

Pelaku usaha perlu menyadari rambu-rambu hukum yang akan menunjang kegiatan usahanya. Tidak ada keuntungan yang bias didapatkan pelaku usaha jika keluar dari aturan hukum yang berlaku. Cepat atau lambat akibat dari kesadaran akan hukum dapat menghambat atau mendukung tujuan usaha yang digalakan. Disamping hak- hak yang telah disebutkan, diperlukan kewajiban yang harus diterapkan pelaku bisnis diantaranya:⁹

- 1) memiliki itikad baik dalam melakukan kegiatan usaha;
- 2) mencantumkan infoemasi barang/jasa dengan jelas, benar dan jujur;
- 3) tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada konsumen;
- 4) menjamin mutu sesuai standar mutu barang terhadap barang/jasa yang diperdagangkan;
- 5) memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang/jasa yang diperdagangkan dan memberikan jaminan (garansi) atas barang/jasa tersebut;
- 6) memberikan ganti rugi bila terjadi kerugian atas penggunaan barang/jasa yang diperdagangkan;

⁸ PUSPitaningrum, Vironica Dwi. "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Hak Informasi Tarif Harga Makanan (Studi Di Warung Makan Padang Kabupaten Bantul, Diy)." (2022).

⁹ Susanto, Happy. *Hak-hak konsumen jika dirugikan*. Visimedia, 2008.

- 7) memberikan ganti rugi bila barang/jasa yang diperdagangkan tidak sesuai apa yang disampaikan dalam perjanjian.

Pembelian suatu barang/jasa melalui *e-commerce* perlu dicermati dan kehati-hatian untuk memastikan apa yang dijanjikan penjual atas barang/jasa yang dipasarkan memenuhi harapan konsumen. Keterangan atau deskripsi barang/jasa yang tertera di platform jual beli online seperti Shopee, Lazada dan Tokopedia biasanya mengandung syarat dan ketentuan pembelian, contohnya adalah "Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/dikembalikan".¹⁰ Kalimat seperti ini menunjukkan klausula baku yang dipergunakan oleh penjual. Pasal 1 ayat 10 UUPK mengartikan "Klausula baku yaitu 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." Abdulkadir Muhammad memberikan pengertian klausula baku (perjanjian baku) adalah: "Perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha."¹¹ Perumusan klausula baku dalam suatu perjanjian atau informasi suatu produk/jasa diperbolehkan selama pelaku usaha memiliki itikad baik dan tidak bertujuan merugikan konsumen demi mendapatkan keuntungan. Tertera pula dalam Pasal 53 ayat 2 PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang menentukan bahwa pencantuman klausula baku tidak boleh merugikan konsumen.

Contoh penggunaan kalimat yang mengandung klausula baku dalam jual beli online dalam *e-commerce*:¹²

- 1) Penjual tidak akan bertanggung jawab atau menerima komplain mengenai kerusakan barang yang telah dibeli tanpa bukti rekaman barang saat diterima.
- 2) Pengembalian barang dan dana akan otomatis ditolak oleh Penjual untuk setiap pembelian barang di toko ini.
- 3) Tidak ada garansi dalam masa pemakaian barang dengan alasan apapun setelah pembeli melakukan pembayaran.
- 4) Perubahan kualitas barang sewaktu-waktu menjadi hak penjual dan pembeli tidak dapat mengganggu gugat.

Suatu perjanjian dengan klausula baku memiliki beberapa ciri seperti berikut:¹³

- 1) Tata kalimat yang rapi dalam suatu perjanjian tertulis, dimana konsumen cenderung sulit membaca isi karena kepadatan kalimat tertera.

¹⁰ Nasution, Leni Masnidar. "Hak Khyiar Dalam Perlindungan Konsumen Menurut Mazhab Syafi'i Dan Hukum Positif (Studi Kasus Jual Beli Buku Bersebel di Toko Buku Pustaka 2000 Kecamatan Lubuk Pakam)." *Al-Fikru: Jurnal Ilmiah* 13, no. 1 (2019): 61-72.

¹¹ Muhammad, Abdulkadir. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Citra Aditya Bakti, 1992.

¹² Ichsan, Reza Nurul, MM SE, S. E. Sarman Sinaga, and S. E. I. Lukman Nasution. *Penyelesaian Masalah Bisnis Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce)*. CV. Sentosa Deli Mandiri, 2020.

¹³ Faridah, Siti. n.d. ""Membeli Berarti Setuju": Mengenal Pengaturan Klausul Baku Dalam Transaksi Jual Beli Barang Dan Jasa." yuklegal.com. Accessed November 30, 2023. <https://yuklegal.com/pengaturan-klausul-baku-dalam-transaksi-jual-beli-barang-dan-jasa/>.

- 2) Perjanjian dibuat dan dipahami hanya oleh pelaku usaha serta sudah dibakukan sehingga konsumen awam tidak dapat mencerna makna perjanjian dalam waktu singkat.
- 3) Tidak adanya negosiasi dengan konsumen dan semata-mata substansi klausula baku ditetapkan sendiri oleh pelaku usaha.
- 4) Bentuk perjanjian baku dimana konsumen yang sudah membeli berarti menyetujui isi klausula baku dan sebaliknya.
- 5) Penetapan perjanjian baku sepihak oleh pelaku usaha yang menguntungkan karena mengefisiensi waktu, biaya dan tenaga.

Sesuai dengan Pasal 46 PP No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik bahwa "Penyelenggaraan transaksi elektronik menimbulkan akibat hukum kepada para pihak dan wajib beritikad baik, transparansi, prinsip kehati-hatian, akuntabilitas, dan kewajiban." Keterikatan yang timbul dari ketentuan-ketentuan hukum tersebut akan melahirkan suatu bentuk tanggung jawab.¹⁴ Selain itu, Pasal 65 UU No. 7 tahun 2014 tentang Perdagangan perlu diperhatikan sebagai acuan melangsungkan suatu perdagangan melalui sistem elektronik yang dimana isi dari pasal tersebut memuat aturan bagi pelaku usaha untuk mencantumkan deskripsi yang tepat untuk menguraikan kondisi dan nilai barang/jasa yang diperdagangkan yang apabila dilanggar, pencabutan izin usaha tidak bias dihindari sebagai sanksi administratif yang harus ditanggung. Bila sengketa terjadi selama transaksi perniagaan dalam sistem online, pihak yang bersengketa dapat memilih langkah penyelesaian sengketa yang hendak ditempuh melalui beberapa mekanisme baik litigasi maupun non litigasi.

3.2 Dampak Disalahgunakannya Klausula Baku Bagi Konsumen dan Pelaku Usaha Jual Beli Online

Hal-hal yang dapat diteiti lebih dalam lagi mengenai jual beli di *e-commerce* yaitu bentuk dari perjanjian yang menghasilkan atau mengandung klausula baku. Terkadang hal ini kurang mendapatkan perhatian dari konsumen karena ketidaktelitian dalam membaca suatu kontrak, dalam hal ini kontrak elektronik (*e-contract*). Kontrak elektronik dalam transaksi elektronik, harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional.¹⁵ *E-contract* berpotensi menimbulkan permasalahan yang berkenaan dengan hak-hak konsumen, seperti:¹⁶

- 1) Konsumen tidak memiliki kesempatan untuk mengidentifikasi terlebih dahulu barang yang dipesan secara langsung.
- 2) *E-contract* kurang memadai bagi konsumen dan kurang mencerminkan prinsip kesetaraan, karena pembuatan kontrak hanya oleh satu pihak yaitu pelaku usaha.
- 3) Terdapat klausula eksonerasi yang kurang menjamin perlindungan hukum bagi konsumen.

¹⁴ Kartika, I. Made Surya, and AA Sagung Wiratni Darmadi. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Periklanan dalam Memberikan Informasi yang Lengkap dan Benar." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* Volume 4, Nomor. 1 (2015).

¹⁵ WIJAYA, I Putu Agus Dharma; PURWANTO, I Wayan Novy. PERLINDUNGAN HUKUM DAN TANGGUNG JAWAB PARA PIHAK DALAM TRANSAKSI BISNIS ELEKTRONIK DI INDONESIA. *Kertha Negara : Journal Ilmu Hukum*, [S.l.], v. 7, n. 10, p. 1-16, nov. 2019.

¹⁶ Romires, Fadel Edo. "PENGUNAAN KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN E-COMMERCE DI TINJAU DARI PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN." *Jurnal Inovasi Penelitian* 3, no. 4 (2022): 5799-5814.

- 4) Kurang jelasnya subyek hukum yang terlibat dalam kontrak elektronik.
- 5) *Pre-pay* atau pembayaran dimuka yang umum digunakan pada *e-commerce* sehingga konsumen tidak bisa memastikan terlebih dahulu kualitas barang yang akan diterima.
- 6) Tidak ada kepastian dan jaminan terhadap privasi konsumen seperti alamat yang digunakan dalam transaksi sehingga rentan akan resiko seperti kebocoran data pribadi.
- 7) Kurangnya ketentuan sebagai jaminan bagi konsumen apabila barang atau jasa yang dipesan tidak sesuai tampilan di internet.
- 8) Transaksi lintas negara menimbulkan ketidakjelasan tentang yurisdiksi negara manakah yang digunakan.

Tidak ada pelarangan penuh dalam pemakaian klausula baku bagi pelaku bisnis. Sepanjang dalam praktiknya sejalan dengan Undang- Undang, maka dapat meminimalisir kerugian dalam jual beli online bagi pelaku usaha dan konsumen. Implementasi UUPK dalam pencantuman klausula baku perlu mendapatkan perhatian dari pihak pelaku usaha. Bukan hanya karena konsumen menjadi pihak yang diposisikan tidak memiliki pilihan selain menerima, tetapi untuk menjaga nilai moral dalam bertransaksi di mata hukum. Larangan dengan jelas tercantum dalam Pasal 18 UUPK untuk tidak mengalihkan tanggung jawab sebagai pelaku usaha jika menggunakan klausula baku dalam perjanjian jual beli. Langkah preventif juga menjadi kegunaan klausula baku untuk digunakan oleh pelaku usaha untuk menghindari kerugian akibat kesengajaan konsumen seperti merusak barang secara sadar untuk mendapatkan barang pengganti yang baru. Tetapi tingkat kerentanan antara konsumen dan penjual dengan adanya klausula baku lebih cenderung memposisikan konsumen sebagai pihak yang lemah.

Namun, dalam beberapa kasus kerugian yang dihadapi konsumen, terjadi karena kurangnya konsumen kurang mengetahui tentang transaksi *online*. Apabila terjadi penyalahgunaan klausula baku dalam transaksi tersebut, seperti barang yang tidak sesuai dengan informasi yang dia terima atau tidak dikirimnya barang yang sudah dilakukan pembayaran oleh pembeli, hal ini dapat dikatakan sebagai wanprestasi.¹⁷ Berikut contoh penyalahgunaan klausula baku pada *e-commerce* Shopee¹⁸ : "Anda hanya dapat mengajukan pengembalian barang/dana jika Anda "belum" klik "pesanan diterima" untuk konfirmasi penerimaan pesanan. Jika Anda telah melakukan konfirmasi penerimaan pesanan. Garansi shopee pada pesanan akan otomatis berakhir dan dana akan dilepaskan ke penjual. "Pastikan Anda telah menerima pesanan Anda dengan baik sebelum klik (pesanan diterima)." Dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Bab X yang terdiri dari 4 (empat) Pasal, mulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48, sedangkan dalam UU ITE penyelesaian sengketa di atur dalam Bab VIII yang terdiri dalam 2 (dua) Pasal, yaitu Pasal 38 dan Pasal 39. Pasal 49 UUPK juga menjadi dasar hukum bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui konsolidasi, mediasi ataupun arbitrase, lalu diperlukan pengujian kembali terkait pelaksanaan penyelesaian sengketa dalam bentuk *cyber administration* dan *cyber ADR*.¹⁹

¹⁷ Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46-64.

¹⁸ Romires, Fadel Edo. "Penggunaan Klausula Baku dalam Perjanjian E-Commerce Ditinjau dari Prespektif Perlindungan Konsumen.(Use of Standard Clauses in E-Commerce Agreements View from A Consumer Protection Perspective)." PhD diss., Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022.

¹⁹ Abib, Agus Saiful, Doddy Kridasaksana, and A. Heru Nuswanto. "Penerapan Klausula Baku Dalam Melindungi Konsumen Pada Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Dinamika Sosial Budaya* 17, no. 1 (2015): 122-136.

Pentingnya perhatian dalam penempatan klausula baku seperti kalimat dapat dibaca dengan jelas dan mudah di mengerti. Dari segi hukum, pemberlakuan klausula baku diperbolehkan apabila sejalan dengan ketentuan undang-undang. Pelanggaran dalam penggunaan klausula baku dapat menimbulkan akibat batal demi hukum terhadap klausula baku yang telah disepakati dan juga pelaku usaha dapat terancam pidana penjara. Jika klausula baku tidak memenuhi prasyarat dalam Pasal 62 UUPK, maka pelaku usaha dapat dipidana penjara maksimal 5 tahun, atau denda paling banyak Rp2 miliar. Perumusan klausula baku perlu dilandaskan itikad baik sehingga pelaku usaha terhindar dari larangan yang telah ditetapkan dalam Pasal 18 UUPK. Jika konsumen merasa dirinya dirugikan dalam kegiatan jual beli online yang dilakukan, mengacu pada Pasal 52 UUPK, dapat mengajukan keluhan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sehingga didapatkan solusi seadil-adilnya. Jalur yang dapat ditempuh pula sebagai penyelesaiannya yaitu melalui musyawarah mufakat, atau dibuatkan keputusan BPSK dalam bentuk tertulis selambatlambatnya 21 hari kerja sejak permohonan yang diajukan kepada sekretariat BPSK, apabila mufakat tidak tercapai.²⁰

4. Penutup

Praktik jual beli online di Indonesia seringkali menggunakan klausula baku yang telah diatur dalam pasal 1 angka 10 dan Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Juga diatur dalam Pasal 45A UU ITE, Pasal 46 PP No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Pasal 65 UU No. 7 tahun 2014 tentang Perdagangan, serta PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui sistem elektronik pasal 53 ayat 2 tentang klausula baku. Dampak kerugian tidak dapat dihindari apabila para pelaku usaha tidak mengikuti aturan hukum yang ada, dimana kerugian juga akan dirasakan oleh konsumen. Pelanggaran yang dilakukan dalam penggunaan klausula baku dapat menimbulkan dampak materiil seperti denda dan pidana penjara bagi pelaku usaha. Konsumen yang terjebak oleh klausula baku juga mengalami kerugian secara materiil apabila barang yang ditransaksikan dalam jual beli online diluar dari deskripsi yang dicantumkan oleh penjual. Diperlukan profesionalitas para pelaku usaha dengan menjunjung tinggi moralitas dalam melakukan usaha dan mengedepankan itikad baik dalam berjualan secara online. Memberikan aturan tertulis yang jelas dalam suatu deskripsi produk yang dijual serta mengerti hak - hak konsumen yang harus dipenuhi sehingga keuntungan didapatkan oleh kedua belah pihak. Sikap preventif untuk menghindari kerugian disengaja yang timbul oleh kelalaian konsumen diperbolehkan untuk ditempuh oleh pelaku usaha selama menaati payung hukum yang melindungi transaksi jual beli online. Sebagai konsumen juga diharapkan meningkatkan kehati-hatian dalam melakukan transaksi jual beli online dan mengetahui langkah lebih lanjut apabila diarsa mendapatkan kerugian dari hasil transaksi tersebut karena kalimat deksripsi dari penjual yang rancu dan menjebak para konsumennya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ichsan, Reza Nurul, MM SE, S. E. Sarman Sinaga, and S. E. I. Lukman Nasution. *Penyelesaian Masalah Bisnis Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce)*. CV. Sentosa Deli Mandiri, 2020.

²⁰ Satwikha Gama, Kadek Liana; Westra, I Ketut. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Maraknya Penjualan Produk Palsu Melalui Platform E-Commerce." *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, [S.l.], Volume. 10, Nomor. 6, (2022).p. 1242-1253.

Muhammad, Abdulkadir. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Citra Aditya Bakti, 1992.

Soekanto, Soerjono, and Sri Mamudji. "Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, cet. 16." Rajawali Pers, Jakarta (2014).

Susanto, Happy. *Hak-hak konsumen jika dirugikan*. Visimedia, 2008.

Disertasi

Anwar, Faidi. "UU Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Perspektif Masalah Mursalah." Phd Diss., UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.

Kasmuddin, Kasmiati. "Pengaruh Beauty Vlogger Review Terhadap Minat Beli Kosmetik Korea Pada Mahasiswi Fakultas Syariah Dan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palu." Phd diss., IAIN Palu, 2019.

Romires, Fadel Edo. "Penggunaan Klausula Baku dalam Perjanjian E-Commerce Ditinjau dari Prespektif Perlindungan Konsumen.(Use of Standard Clauses in E-Commerce Agreements View from A Consumer Protection Perspective)." Phd diss., Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022.

Jurnal

Abib, Agus Saiful, Doddy Kridasaksana, and A. Heru Nuswanto. "Penerapan Klausula Baku Dalam Melindungi Konsumen Pada Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Dinamika Sosial Budaya* 17, Nomor 1 (2015): 122-136.

Agustani, Rosalia Dika, and Ahmad Nur Setiawan. "Tindak Pidana Penipuan Pada Transaksi E-Commerce Di Masa Pandemi Covid-19." *Era Hukum-Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* Volume 19, Nomor 1 (2021).

Febriani, Nufian, and Wayan Weda Asmara Dewi. *Perilaku konsumen di era digital: Beserta studi kasus*. Universitas Brawijaya Press, 2019. Sari, Putu Dina MR, Putu Dina Marta, and I. Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercatam Pada Toko Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* Volume 7 (2019): 1-13.

Kartika, I. Made Surya, and AA Sagung Wiratni Darmadi. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Periklanan dalam Memberikan Informasi yang Lengkap dan Benar." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* Volume 4, Nomor. 1 (2015).

Koynja, Johannes Johny, Sofwan Sofwan, Rusnan Rusnan, and Erlies Septiana Nurbani. "Transaksi perdagangan melalui sistem elektronik oleh pelaku usaha e-commerce dalam memenuhi target penerimaan perpajakan." *Jurnal Kompilasi Hukum* 4, no. 2 (2019): 77-96.

Nasution, Leni Masnidar. "Hak Khyiar Dalam Perlindungan Konsumen Menurut Mazhab Syafi'i Dan Hukum Positif (Studi Kasus Jual Beli Buku Bersegar di Toko Buku Pustaka 2000 Kecamatan Lubuk Pakam)." *Al-Fikru: Jurnal Ilmiah* 13, no. 1 (2019): 61-72.

Puspitaningrum, Vironica Dwi. "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Hak Informasi Tarif Harga Makanan (Studi Di Warung Makan Padang Kabupaten Bantul, Diy)." (2022).

Romires, Fadel Edo. "Penggunaan Klausula Baku Dalam Perjanjian E-Commerce Di Tinjau Dari Perspektif Perlindungan Konsumen." *Jurnal Inovasi Penelitian* 3, no. 4 (2022): 5799-5814.

Sari, Putu Dina MR, Putu Dina Marta, and I. Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercatum Pada Toko Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* Volume 7 (2019): 1-13.

Satwikha Gama, Kadek Liana; Westra, I Ketut. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Maraknya Penjualan Produk Palsu Melalui Platform E-Commerce." *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, [S.l.], Volume. 10, Nomor. 6, (2022).p. 1242-1253.

Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* Volume 1, no. 3 (2017): 46-64.

Wijaya, I Putu Agus Dharma; PURWANTO, I Wayan Novy. *Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Transaksi Bisnis Elektronik Di Indonesia*. Kertha Negara : *Journal Ilmu Hukum*, [S.l.], v. 7, n. 10, p. 1-16, nov. 2019.

Internet

Faridah, Siti. n.d. "“Membeli Berarti Setuju” : Mengenal Pengaturan Klausul Baku Dalam Transaksi Jual Beli Barang Dan Jasa." yuklegal.com. Accessed November 30, 2023. <https://yuklegal.com/pengaturan-klausul-baku-dalam-transaksi-jual-beli-barang-dan-jasa/>.

Peraturan Perundang- Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik