

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hukum di Indonesia memiliki peran yang sangat penting pada setiap aspek kehidupan manusia. Salah satunya adalah di bidang perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup banyak perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Sesungguhnya perlindungan konsumen adalah bagian dari perlindungan hak asasi manusia (HAM) (Zulham, 2013; 7). Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu sama lain, dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai (Celina, 2008; 1).

Pemerintah Indonesia memberlakukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah untuk melindungi konsumen yang sering dirugikan. Pada UU Perlindungan Konsumen terdapat dua subjek hukum yang diatur, yaitu adalah konsumen dan pelaku usaha. Berdasarkan beberapa pengertian mengenai konsumen, konsumen juga bisa dikatakan sebagai pemakai terakhir dari benda ataupun jasa yang diperoleh dari pelaku usaha (Dananjaya, 2018;7). Sedangkan yang dimaksud dengan pelaku usaha pada Pasal 1 angka 3 UU Perlindungan Konsumen adalah setiap orang atau perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum ataupun bukan badan hukum yang didirikan dan

berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri ataupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi (Mansyur, 2015;133). Secara umum, UU Perlindungan Konsumen adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Kegiatan bisnis yang sehat harus dengan menciptakan keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha (Ayu, 2022; 17).

Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya ilmu pengetahuan, manusia terdorong untuk menciptakan inovasi-inovasi baru dalam dunia usaha demi terpenuhinya kebutuhan untuk kelangsungan hidup (wahyu & Yogabakti, 2017; 15). Perkembangan teknologi telah membawa dampak besar terhadap tatanan kehidupan (Novita & Santoso, 2021; 47). Kegiatan jual beli yang dulunya hanya bisa dilakukan secara *offline* atau bertatap muka pada satu lokasi yang sama, hingga sekarang semuanya bisa dilakukan secara *online* atau pada tempat yang berbeda antara penjual dan pembeli melalui jaringan internet merupakan contoh nyata atas perkembangan zaman dalam dunia usaha. Salah satu kegiatan yang tidak bisa lepas dari kehidupan manusia adalah kegiatan jual beli (Isimail & Nur, 2020; 17). Jual beli adalah suatu perjanjian tukar menukar barang ataupun jasa yang memiliki nilai secara sukarela diantara kedua belah pihak, salah satu pihak menerima barang ataupun jasa dan pihak lainnya menerima sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang sudah dibenarkan syarat dan sudah disepakati (Roberto, 2019; 113). Kegiatan jual beli pada masa sekarang ini sudah memperlihatkan kemajuan sesuai dengan perkembangan teknologi. Teknologi dan informasi menjadi dua hal yang sangat penting karena dapat

mempermudah segala aktivitas hidup manusia (Rachmat, 2020; 19). Internet memudahkan manusia untuk bertransaksi dan mencari informasi apa pun yang sedang dibutuhkan, termasuk mengakses produk yang akan dijual atau dibeli. Perkembangan teknologi dan kemudahan bertransaksi ini membuat manusia menjadikan belanja *online* adalah suatu pilihan dalam kegiatan jual beli. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau perekonomian digital, semakin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet, misalnya perdagangan yang semakin banyak mengandalkan *e-commerce* sebagai media transaksi (Rizka, 2016; 432). E-commerce dapat menghubungkan pelaku usaha, konsumen dan komunitas lainnya melalui transaksi elektronik untuk melakukan kegiatan perdagangan baik berupa barang, jasa ataupun informasi lainnya (Handriani, 2020; 129). Karakteristik yang paling menonjol pada *e-commerce* dalam dunia perdagangan yaitu ruang dan jarak yang luas antara pelaku usaha dan konsumen.

Di Indonesia sudah terdapat banyak jumlah usaha *e-commerce* yang semakin lama kian meningkat. Mulai dari pelaku usaha berskala kecil sampai berskala besar sudah mempergunakan teknologi internet menjadi pendukung atau perantara kegiatan bisnisnya. Pada hal ini, teknologi internet dijadikan sebagai wadah untuk melakukan promosi, tawar-menawar dan pada akhirnya timbul kata sepakat dalam kegiatan jual beli tersebut. Penggunaan internet pada kegiatan jual beli tersebut dinamakan *e-commerce*. Dasar Hukum aktivitas perdagangan *e-commerce* diatur dalam Bab VIII Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan (UU Perdagangan) yang mengatur ruang lingkup perdagangan melalui sistem

elektronik. *E-commerce* sendiri telah diatur dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) diartikan sebagai transaksi elektronik, yang merupakan perbuatan hukum dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Disamping kemudahan yang diperoleh konsumen dalam kegiatan jual beli ini, terdapat juga hal negatif yang dapat merugikan konsumen. Salah satunya adalah penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), klausula baku diartikan sebagai setiap aturan atau ketentuan dan kondisi yang telah disiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang bersifat mengikat dan harus dipatuhi oleh konsumen. Tujuan dari pelaku usaha dalam melaksanakan perjanjian baku merupakan untuk menghemat waktu, sebab dalam hal ini tidak diperlukan adanya proses tawar-menawar. Perjanjian baku juga dilaksanakan untuk menciptakan keseragaman dalam pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Penerapan perjanjian baku akan menciptakan perlakuan yang sama terhadap setiap konsumen.

Kegiatan Perjanjian Baku sesungguhnya berkembang dengan pesat karena dilatarbelakangi oleh kondisi sosial ekonomi, dimana perusahaan-perusahaan besar dan perusahaan pemerintah bekerja sama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan masing-masing, lalu secara sepihak menentukan syarat dan ketentuan

(David, 2019; 10). Pihak lawan pada umumnya mempunyai kedudukan yang lemah baik dari segi kedudukan maupun ketidaktahuannya, dan hanya dapat menerima segala sesuatu yang ditawarkan. Seperti yang kita ketahui bahwa setiap pihak baik itu produsen maupun konsumen bebas memutuskan untuk melakukan perjanjian jenis apa, isi ataupun bentuk perjanjian. Dengan adanya pembebasan untuk membuat perjanjian yang dilakukan produsen dan konsumen, dalam praktiknya sering timbul perjanjian yang mengandung syarat isinya membatasi tanggung jawab, membebaskan tanggung jawab, mengurangi tanggung jawab dan meringankan tanggung jawab (Fadel, 2022; 2). Penerapan perjanjian baku ini sudah memperlihatkan suatu perkembangan yang sangat membahayakan bagi kepentingan masyarakat, terlebih lagi mengingat ketidaktahuan masyarakat terhadap aspek hukum secara umum, khususnya aspek hukum perjanjian.

Perjanjian baku memberikan keuntungan dari segi efisiensi, tetapi juga mempunyai kelemahan, yaitu menempatkan konsumen pada posisi yang lemah. Lemahnya posisi konsumen ini terjadi karena pihak yang membuat perjanjian adalah pelaku usaha. Umumnya yang bertugas membuat perjanjian ini merupakan staf legal pelaku usaha. Seorang staf legal tentu menguasai pemahaman hukum yang sangat baik dan mengetahui “celah hukum” yang bisa diterapkan untuk kepentingan dari pelaku usaha.

Larangan dari penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha terdapat pada Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi :

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku 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;
 - 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 obyek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan 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.

Tetapi, sampai saat ini pelaku usaha cenderung mencantumkan perjanjian baku dengan klausula eksonerasi yang akan melindungi kepentingannya apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dan menimbulkan potensi kerugian bagi pelaku usaha. Dapat dilihat dari banyaknya hak pelaku usaha dan kewajiban konsumen yang tertuang dalam suatu perjanjian baku. Pencantuman klausula eksonerasi ini mengakibatkan konsumen tidak lagi menjadi raja. Satu-satunya kekuasaan yang dimiliki konsumen atas pencantuman klausula eksonerasi adalah menolak tawaran yang diberikan oleh pelaku usaha, artinya apabila konsumen tidak setuju terhadap

ketentuan yang tercantum, jadi satu-satunya pilihan yang dimiliki konsumen yaitu tidak menerima tawaran yang diberikan oleh pelaku usaha.

Klausula eksonerasi adalah klausula yang membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang seharusnya dibebankan kepada pihak produsen. Klausula eksonerasi yang dicantumkan seolah-olah mengalihkan tanggung jawabnya serta membatasi hak dan kewajibannya untuk mendapatkan perlindungan hukum bagi pihaknya, hal ini dapat mengakibatkan konsumen mengalami kerugian karena tidak bisa mengajukan pertanggungjawaban dan memperoleh ganti rugi. Konsumen hanya dapat memilih dua pilihan dalam hal klausula eksonerasi yang sangat merugikan bagi konsumen. Dua pilihan tersebut yaitu menerima atau menolak suatu kesepakatan yang diberikan oleh pelaku usaha tanpa dapat merundingkan atau mengubah apa yang terdapat di dalam perjanjian, hal ini dapat terjadi karena klausul tersebut dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha, dan konsumen tidak berpartisipasi dalam pembuatannya. Klausula eksonerasi menyebabkan kurangnya kesempatan bagi salah satu pihak untuk bernegosiasi isi dari perjanjian tersebut, sehingga mengakibatkan perjanjian tersebut berat sebelah. Pembuatan atau pencantuman klausul tidak masalah apabila isinya tidak merugikan atau tidak berat sebelah kepada salah satu pihak terutama konsumen yang mempunyai posisi yang sangat lemah (Futri, Hosen & Lili, 2020; 74).

Sebagai contoh penggunaan klausula eksonerasi pada *platform* shopee adalah mencantumkan kalimat “Barang yang dibeli tidak dapat dikembalikan/ *return* dengan alasan apa pun, segala kerusakan yang terjadi selama proses pengiriman

bukan tanggung jawab kami” ini artinya jika barang rusak dalam pengiriman, maka konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi kepada produsen. Berdasarkan observasi awal yang sudah penulis lakukan dengan meminta keterangan langsung kepada karyawan Toko Pradnya, memang benar bahwa pihak toko menerapkan klausula eksonerasi pada perjanjian jual beli yang mereka lakukan di *platform* shopee. Berkaitan dengan hal itu, sudah terdapat beberapa konsumen yang komplain karena menerima barang dalam keadaan tidak berfungsi atau tidak dapat digunakan karena rusak pada saat proses pengiriman barang, tetapi pihak toko tidak memberi ganti rugi karena berdasarkan keterangan mereka, itu sudah menjadi ketentuan dari Toko Pradnya karena barang yang akan dikirim sudah di cek terlebih dahulu dan dijamin aman dan rapi.

Berdasarkan hasil observasi di atas, menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara *das sein* dengan *das sollen* yang mana pada Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan klausula eksonerasi, namun pada kenyataannya masih terdapat pelanggaran terhadap pasal tersebut, sebagaimana dengan contoh kasus yang telah dipaparkan. Penggunaan klausula eksonerasi ini sangat berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat dari lemahnya kedudukan konsumen pada transaksi jual beli melalui *e-commerce* khususnya pada *platform* shopee. Hal ini secara umum sudah diatur pada UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa dalam perjanjian jual beli, pelaku usaha dilarang menggunakan klausula yang dapat menimbulkan kerugian pada konsumen. Tujuan dari adanya larangan tersebut yakni

agar terciptanya kedudukan yang sama antara konsumen dengan produsen berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak yang adalah salah satu asas utama pada Hukum Perjanjian di Indonesia. Diberlakukannya UU Perlindungan Konsumen bukan berarti untuk membunuh pelaku usaha, tetapi untuk menciptakan lingkungan usaha yang sehat, meningkatkan kewaspadaan akan pentingnya perlindungan konsumen bagi pelaku usaha, serta membangun persaingan usaha.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka Penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Kegiatan Jual Beli Pada *E-Commerce* (Studi Kasus Toko Pradnya Pada *Platform* Shopee)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka Penulis menemukan masalah yang dapat diidentifikasi, yaitu :

1. Dalam kegiatan jual beli online pada *e-commerce* terdapat pelaku usaha yang menerapkan klausula eksonerasi dan dapat merugikan konsumen.
2. Banyak konsumen dan pelaku usaha yang tidak sepenuhnya memahami apa itu klausula eksonerasi dan bagaimana penerapannya dalam kontrak jual beli online.
3. Konsumen akan dirugikan karena terdapatnya pencantuman klausula eksonerasi yang menyatakan bahwa “Barang yang dibeli tidak dapat

dikembalikan/ *return* dengan alasan apa pun, segala kerusakan yang terjadi selama proses pengiriman bukan tanggung jawab kami”.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah penulis paparkan di atas, maka penting untuk menentukan masalah utama yang akan dibahas, sehingga dapat memfokuskan analisis atau penelitian pada aspek-aspek tertentu. Ini membantu memastikan bahwa penelitian atau solusi yang dikembangkan tetap terarah dan relevan. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan penulis bahas adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pencantuman klausula eksonerasi oleh Toko Pradnya di *platform* shopee dalam transaksi jual beli pada *e-commerce* ditinjau dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan apakah yang menjadi faktor penyebab pelaku usaha Toko Pradnya di *platform* shopee mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian jual beli pada *e-commerce*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah :

1. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap konsumen terkait pencantuman klausula eksonerasi oleh Toko Pradnya di *platform* shopee dalam transaksi jual beli pada *e-commerce* ditinjau dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

2. Apakah yang menjadi faktor penyebab pelaku usaha Toko Pradnya di *platform* shopee mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian jual beli pada *e-commerce*?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan pernyataan mengenai ruang lingkup kegiatan yang akan dilakukan berdasarkan masalah yang dirumuskan (Sri, 2005: 15). Melalui rumusan masalah di atas, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pencantuman klausula eksonerasi oleh Toko Pradnya di *platform* shopee dalam transaksi jual beli pada *e-commerce* ditinjau dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Untuk mengetahui apakah yang menjadi faktor penyebab pelaku usaha Toko Pradnya di *platform* shopee mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian jual beli pada *e-commerce*.

1.6 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat untuk menambah pengetahuan pada bidang hukum mengenai perlindungan konsumen, terutama pada penggunaan klausula eksonerasi

b. Manfaat Praktis

Untuk memberikan penjelasan dan pemahaman lebih mendalam kepada pihak-pihak terkait, sehingga dapat memahami secara pasti hak dan

kewajiban serta tanggungjawab dari masing-masing pihak, baik itu pelaku usaha ataupun konsumen.

