

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Penerapan Klausula Baku dalam Transaksi Online

Beberapa toko online mencantumkan adanya klausula baku pada kuitansi yang dibuat oleh toko online itu sendiri, terutama toko online yang memanfaatkan media sosial sebagai media promosi dan sebagai lapak jualannya sehingga tidak memerlukan jasa penyedia aplikasi belanja online. Klausula baku yang biasanya tercantum adalah tidak menerima pengembalian barang atau refund yang secara tidak langsung telah membatasi hak konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum jika produk barang yang telah disepakati pemesanannya tidak sesuai dengan yang diharapkan saat produk barang tersebut diterima oleh konsumen melalui jasa pengiriman barang. Isi klausulan baku merugikan pihak yang menerima klausula baku karena dibuat secara sepihak.¹ Hal tersebut melanggar sebagian dari hak dari konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang artinya hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai klausula baku pada PERATURAN Pasal 1 angka **(10)**. Pengertian klausula baku

¹ Zulham, 2013, Hukum Perliindungan Konsumen, Kencana, Jakarta, h.69.

berdasarkan ketentuan pasal tersebut merupakan sebuah peraturan atau ketetapan serta persyaratan yang dipersiapkan sebelumnya dan telah ditetapkan secara sepihak oleh penjual atau pelaku usaha yang dalam hal ini adalah toko online, dan dituangkan kedalam bentuk dokumen ataupun perjanjian secara mengikat dan wajib dipenuhi. Pada transaksi jual beli online sangat jarang diberlakukan sebuah dokumen atau perjanjian tertulis, para penjual atau pelaku usaha yang berbasis secara online hanya menentukan klausula baku melalui pernyataan pada biodata yang tertulis pada platform toko online tersebut

Perjanjian baku disebut juga dengan perjanjian standar (*Standard Contract*) artinya perjanjian yang menjadi tolok ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap debitur/konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Dalam perjanjian baku yang dibakukan adalah meliputi model, rumusan dan ukuran. Lahirnya perjanjian baku dilatarbelakangi antara lain oleh perkembangan masyarakat modern dan perkembangan keadaan sosial ekonomi. Tujuan semula diadakannya perjanjian baku adalah alasan efisiensi dan alasan praktis.

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek penting yang senantiasa harus diperhatikan dalam menyikapi dinamika perkembangan ekonomi pasar. Perlindungan konsumen apabila dikaitkan dalam konteks transaksi yang terjadi dan dibuat oleh dan antara pelaku usaha dengan konsumen, maka pada umumnya bersinggungan dengan keberadaan sebuah format perjanjian baku, dimana di dalam format perjanjian baku dimaksud, didalamnya

pun terdapat klausula-klausula baku. Klausula baku mengacu pada ketentuan yang diatur dalam UU-PK 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.”

Perjanjian baku yang didalamnya turut memuat klausula baku berpotensi merugikan (para) konsumen. Indikasi kerugian bagi konsumen dikarenakan pembentukan suatu kondisi, di mana konsumen tidak diberikan adanya suatu alternatif pilihan selain hanya untuk menerima segala ketentuan dan prasyarat yang diberikan oleh pelaku usaha. Situasi ini menimbulkan suatu polemik tersendiri. Format perjanjian baku pada kenyataannya sangat membantu kelancaran transaksi-transaksi perdagangan. Terlepas dari sebuah realitas bahwa didalam sebuah perjanjian baku tersebut memuat klausula-klausula baku

Dalam Penerapan Klausula Baku dalam Transaksi Online ada 2:

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen, UU-PK menunjukkan sikapnya terhadap transaksi-transaksi yang menggunakan perjanjian baku, yaitu dengan memberlakukan larangan penggunaan klausula baku tertentu dalam sebuah perjanjian baku. Meskipun demikian masih dirasakan bahwa ketentuan larangan klausula baku yang tercantum dalam UU-PK dalam pengaturannya masih belum spesifik, khususnya untuk jenis maupun macam transaksi perjanjian apa sajakah yang dapat dan harus diberlakukan ketentuan Pasal 18 UU-PK dimaksud. Urgensi

untuk diadakannya perangkat peraturan pelaksanaan guna mendukung pelaksanaan penegakan pelarangan penggunaan klausula baku adalah agar dalam penegakannya dapat lebih spesifik dan teridentifikasi, misalnya guna melakukan pembatasan penggunaan klausula baku yang dilarang di kalangan perbankan, asuransi, perumahan, perparkiran dan sebagainya.

Dengan adanya undang-undang dan aturanaturan yang berlaku belum menjamin perlindungan hukum bagi para pihak yang melakukan transaksi jual beli secara online begitu juga salah satu pihak yang lepas dari tanggung jawab. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, menyatakan bahwa, "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam menjalankan transaksi elektronik diperlukan untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan konsumen. Apabila tidak ada jaminan tersebut dapat dipastikan terjadi pergeseran suatu tingkat prestasi pada transaksi elektronik sehingga menghambat upaya pengembangan bisnis transaksi elektronik.

Transaksi jual beli melalui online, biasanya akan didahului oleh penawaran jual, penawaran beli dan penerimaan jual atau penerimaan beli. Sebelum itu mungkin terjadi penawaran secara online, misalnya melalui website situs di internet atau melalui posting di mailing list dan newsgroup atau melalui undangan untuk para customer melalui model business to business. Transaksi dengan menggunakan email dapat dilakukan dengan mudah. Dalam hal ini kedua

belah pihak harus sudah memiliki email address. Selanjutnya, sebelum melakukan transaksi, customer sudah mengetahui e-mail yang akan ditujukan jenis barang serta jumlah yang akan dibeli. Kemudian customer menulis nama produk dan jumlah produk, alamat pengiriman dan metode pembayaran yang digunakan. Customer selanjutnya akan menerima konfirmasi dari merchant mengenai order barang yang dipesan

Sebelum keluarnya Undang-undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan e-commerce diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan seperti Undang-undang nomor 12 tahun 2002 tentang Hak Cipta, Undang-undang nomor 14 tahun 2001 tentang Paten, Undang-undang nomor 15 tahun 2001 tentang Merek, Undang-undang Telekomunikasi nomor 36 tahun 1999, *Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, dan lain-lain.

Dalam menjamin kebutuhan masyarakat terhadap percepatan akses jual beli dan digitalisasi perdagangan serta mendukung adanya transaksi jual beli secara online, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik lengkap dengan peraturan pemerintah mengenai penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Ada peraturan yang diterapkan di online, yaitu mencantumkan adanya klausula baku pada kuitansi yang dibuat oleh toko online itu sendiri, terutama toko online yang memanfaatkan media sosial sebagai media promosi dan sebagai lapak jualannya sehingga tidak memerlukan jasa penyedia aplikasi belanja online. Ada juga yang

tidak boleh diterapkan di online yaitu, Klausula baku yang biasanya tercantum adalah tidak menerima pengembalian barang atau refund yang secara tidak langsung telah membatasi hak konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum jika produk barang yang telah disepakati pemesanannya tidak sesuai dengan yang diharapkan saat produk barang tersebut diterima oleh konsumen melalui jasa pengiriman barang. Isi klausulan baku merugikan pihak yang menerima klausula baku karena dibuat secara sepihak Hal tersebut melanggar sebagian dari hak dari konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang artinya hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

2. Klausula Baku

Klausula baku pada umumnya dilakukan atau diterapkan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Isi dari klausula baku yang dibentuk, dibuat dan diberlakukan secara sepihak oleh pelaku usaha dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, ini tidak boleh diterapkan Penolakan dari konsumen terhadap pemberlakuan klausula baku yang dilakukan oleh pelaku usaha, maka konsumen tidak akan dilayani dalam hal transaksi jual beli secara online sehingga konsumen tidak mendapatkan produk yang diinginkan dari pelaku usaha yang memberlakukan klausula baku tersebut.

Pada transaksi perniagaan elektronik, klausula baku dilarang apabila penjual menyatakan “no refund” atau menolak pengembalian uang yang telah

dibayarkan oleh konsumen. Klausula baku ini sering dicantumkan oleh pedagang yang menjajakan produknya atau mempromosikan produknya pada media sosial instagram. Para pelaku usaha biasanya mencantumkan “no refund” dengan terjemahan bebas, tidak ada pengembalian atau juga berarti tidak dapat ditukar dengan barang yang sama.

Dalam *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/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 dari pada perjanjian, karena dalam website yang menampilkan perjanjian tersebut tidak mempunyai opsi (pilihan) untuk merubah perjanjian. Disini konsumen hanya mempunyai dua pilihan yakni menerima atau membatalkan pesanan. Dalam UUPK penggunaan klausula baku pada prinsipnya tidak dilarang, namun yang perlu dikhawatirkan adalah pencantuman klausula eksonerasi (exemption clause) dalam perjanjian tersebut. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung

jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual)

Dalam perjanjian jual beli transaksi elektronik klausula baku dapat dijumpai dalam *term and condition* di mana pelaku usaha mencantumkannya di tempat pihak konsumen tidak dapat terlihat. Dalam hal ini maka klausula baku itu batal demi hukum. Artinya, klausula itu dianggap tidak pernah ada. Namun, dalam beberapa kasus konsumen menerima kerugian yang dialaminya karena klausula baku yang dicantumkan oleh pihak pelaku usaha.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli secara transaksi elektronik meskipun telah ada suatu ketentuan yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha, namun dalam prakteknya banyak ditemui kendalakendala yang menyangkut perkembangan transaksi elektronik, seperti iklan yang menyesatkan, barang yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dan tidak adanya keharusan bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi yang cukup mengenai kondisi suatu barang serta ganti rugi kepada pihak konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha dalam jual beli secara transaksi elektronik terikat pada pertanggungjawaban kontraktual dan pertanggungjawaban produknya. Dalam tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk mengganti kerugian akibat penerapan klausula dalam perjanjian merupakan ketentuan hukum yang dibuat oleh kedua belah pihak. Dengan demikian bukanlah undang-undang yang menentukan pembayaran ganti rugi dan berapa besarnya ganti rugi melainkan kedua belah pihak yang menentukan

semuanya dalam perjanjian. Apa yang diperjanjikan tersebut, mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Pelaku usaha dalam bisnis transaksi elektronik lebih cenderung memilih model perjanjian baku yang substansinya ditentukan secara sepihak, sehingga dalam penggunaan perjanjian tersebut mempersempit ruang tawar terhadap konsumen. Hal ini dapat menimbulkan berbagai masalah baru bagi konsumen dalam menuntut haknya. Klausula baku berpotensi merugikan hak-hak konsumen, karena konsumen tidak dapat melakukan pembatalan terhadap perjanjian jika pelaku usaha melakukan wanprestasi

Penjelasan mengenai persyaratan mengenai pencantuman klausula baku yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) KUH Perdata menyebutkan bahwa tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu, larangan ini dimaksudkan untuk menepatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak, ada beberapa hal yang mungkin akan menjadi kendala ketika konsumen jual beli melalui transaksi elektronik meminta pertanggungjawaban yaitu perbedaan/ jarak antara pelaku usaha dengan konsumen, perbedaan hukum yang dipakai jika transaksi berbeda negara, kelemahan Undang-Undang dan kurangnya pengetahuan konsumen tentang perlindungan konsumen dan hambatan lain apabila diterapkannya klausula baku dalam kontrak dan perlunya pembuktian untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha

UUIITE menjelaskan tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang terdapat dalam **Pasal 9 UUIITE** yang menyatakan bahwa,” Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Pasal ini menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan informasi yang sebenarnya mengenai toko online miliknya dan informasi terkait pencantuman klausula baku untuk menghindari terjadinya wanprestasi antara pihak konsumen dan pelaku usaha.

Dengan munculnya undang-undang **No 11 tahun 2008** tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (**UU ITE**) memberikan dua hal penting yakni, pertama pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin dan yang kedua diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (Teknologi Informasi) disertai dengan sanksi pidananya. Dengan adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik maka setidaknya kegiatan ecommerce mempunyai basis legalnya.

Pasal 1 angka 2 UUIITE menyebutkan bahwa,” Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”. Proses transaksi jual beli secara elektronik adalah transaksi jual beli yang dilakukan seseorang terhadap seseorang yang lain dengan media internet dalam waktu yang tidak ada batas kapanpun

juga dimanapun dan dilakukan dengan cara tidak perlunya face to face antara para pihak, mereka hanya mengandalkan rasa kepercayaan antara para pihak. Namun, kegiatan bisnis perdagangan ini tetap sah jika masing-masing pihak telah sepakat tanpa diperlukannya pertemuan

Selain UU ITE, terdapat sejumlah peraturan perundang-undangan PERDAGANGAN yang dapat menunjang perlindungan konsumen dalam transaksi online, peraturan tersebut adalah:

1. Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
2. Undang-undang nomor 12 tahun 2002 tentang hak cipta,
3. Undang-undang nomor 14 tahun 2001 tentang paten,
4. Undang-undang nomor 15 tahun 2001 tentang merek,
5. Undang-undang nomor 32 tahun 2002 tentang penyiaran,
6. Undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan jo. Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang nomor 7 tahun 1992.

B. Perlindungan hukum bagi konsumen pada klausula baku dalam perjanjian jual beli melalui *online*

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ketentuan mengenai klausula baku diatur dalam Bab V pasal 18 tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku. Ketentuan tersebut secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan/atau mencantumkan klausula baku dalam perjanjian

yang dibuat olehnya. Hal ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari pembuatan klausula baku yang semena-mena dari para pelaku usaha, sehingga setiap individu mempunyai kedudukan yang sama di dalam hukum untuk melaksanakan dan meneguhkan hak-haknya

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksud dengan klausul 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”. Hukum konsumen dalam hukum perdata dimaksudkan hukum perdata dalam arti luas dimana termasuk hukum perdata, hukum dagang serta kaidah – kaidah keperdataan yang termuat dalam berbagai peraturan perundang – undangan lainnya. Baik hukum perdata tertulis dan tidak tertulis. Kaidah – kaidah hukum perdata umumnya termuat dalam KUH Perdata. Pada tahun 1963 Mahkamah Agung “menganggap” KUH Perdata (BW) tidak sebagai Undang – undang tetapi sebagai dokumen yang hanya menggambarkan suatu kelompok hukum tidak tertulis. Selanjutnya menganggap tidak berlaku beberapa pasal dari KUH Perdata, tetapi untuk selebihnya dalam pengalaman di sepanjang kemerdekaan sampai saat ini, KUH Perdata tampak seperti lebih dominan berlakunya dibandingkan dengan kaidah – kaidah hukum tidak tertulis, terutama buku kedua, buku ketiga dan buku keempat memuat berbagai kaidah hukum yang berkaitan dengan hubungan hukum

dan masalah – masalah antara pelaku usaha penyedia barang dan jasa dengan konsumen.

Hukum konsumen dalam hukum publik dimaksudkan hukum yang mengatur hubungan antara negara dengan alat – alat perlengkapannya atau hubungan negara dengan perorangan. Termasuk hukum publik terutama dalam kerangka hukum konsumen dan perlindungan konsumen adalah hukum pidana, hukum acara perdata, hukum acara pidana dan hukum internasional khususnya hukum perdata internasional. Hukum administrasi negara pada pokoknya mengatur kesemua pengaturan oleh pemerintah untuk menyusun dan mengendalikan organisasinya dalam kehidupan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah menerbitkan surat izin dengan persyaratan – persyaratan dan pengaturannya. Disamping itu mengatur mengenai masalah pembinaan dan pengawasan mutu barang. Dari beberapa aspek hukum tersebut diatas, bahwa dengan diundangkannya Undang – undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tetap memberlakukan ketentuan perundang – undangan tersebut. Az nasution menyatakan bahwa Undang – undang perlindungan konsumen ini memiliki ketentuan yang menyatakan bahwa kesemua undang – undang yang ada dan berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau telah diatur khusus oleh undang – undang.

a. Prosedural Perjanjian Jual Beli pada Transaksi on line

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Produk – produk yang ditawarkan internet banyak ragamnya dari mulai obat tradisional sampai mobil mewah, mulai dari informasi penjualan baju – baju bekas hingga baju bermerek seperti *Calvin Klein*, *kenzo*, dsb serta mulai dari sepatu produksi cibaduyut hingga merek – merek terkenal produksi italia. Semua tersaji menarik dalam internet yang dapat membuat konsumen terkesan serta tertarik untuk membelinya. Kondisi ini merupakan salah satu alasan konsumen lebih menyukai berbelanja melalui media internet. Akan tetapi kondisi ini tidak dibarengi dengan perangkat hukum yang mengatur konsumen dalam melakukan transaksi melalui media internet sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi ini sangatlah lemah.

Konsumen/*card holder*, yaitu orang – orang yang ingin memperoleh produk (barang/jasa) melalui pembelian secara online. Konsumen yang akan berbelanja di internet dapat berstatus perorangan atau perusahaan. Apabila konsumen merupakan perorangan, maka yang perlu diperhatikan dalam transaksi e-commerce adalah bagaimana sistem pembayaran yang digunakan, apakah pembayaran dilakukan dengan mempergunakan *credit card* (kartu kredit) atau dimungkinkan pembayaran dilakukan secara manual/cash. Hal ini penting untuk diketahui, mengingat tidak semua konsumen yang akan berbelanja di internet adalah pemegang kartu kredit/*card holder*. Pemegang kartu kredit (*card Holder*) adalah orang yang

namanya tercetak pada kartu kredit yang dikeluarkan oleh penerbit berdasarkan perjanjian yang dibuat.

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen pasti mengandung aspek hukum. Materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik saja melainkan lebih kepada hak – hak yang bersifat abstrak. Jadi perlindungan konsumen sangat identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak – hak konsumen.

Hak – hak konsumen yang ada dan diakui sekarang bermula dari perkembangan hak – hak konsumen yang ditegaskan dalam resolusi PBB Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang perlindungan konsumen dan di Indonesia direalisasikan dalam UUPK No 8 Tahun 1999. Resolusi Perserikatan Bangsa – Bangsa (PBB) Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi :

- 1) Perlindungan Konsumen dari bahaya – bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- 2) Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- 3) Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;

- 4) Pendidikan konsumen;
- 5) Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- 6) Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka²

Perlindungan konsumen itu sendiri menurut pasal 1 ayat (1) UUPK menyebutkan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Az. Nasution menyebutkan pengertian hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas – asas dan kaidah – kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu “Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), Hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*) dan akhirnya hak untuk didengar (*the right to be heard*)”.³

Hak – hak konsumen menurut Zoemrotin K.Susilo, yaitu :

² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2001, Hukum tentang Perlindungan Konsumen, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal. 27-28

³ Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, PT Grasindo, Jakarta

1. Hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan.
2. Hak untuk memperoleh informasi yang benar dan jujur.
3. Hak untuk memilih barang/jasa yang dibutuhkan.
4. Hak untuk didengar pendapatnya.
5. Hak untuk mendapat ganti rugi.
6. Hak untuk mendapatkan lingkungan yang bersih dan sehat⁴

Di samping mempunyai hak, konsumen juga mempunyai kewajiban.

Kewajiban konsumen tersebut diatur dalam pasal 5 UUPK, yaitu :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pasal 2 UUPK menyebutkan “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, serta keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”. Di dalam penjelasan pasal 2 UUPK menyebutkan perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha

⁴ Zoemrotin K.Susilo,1996,Penyambung Lidah Konsumen,Puspa Swara,Jakarta,hal.4

bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antar kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spirituil.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keasmanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Menurut pasal 3 UUPK, perlindungan konsumen bertujuan :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa;

3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak – haknya sebagai konsumen;

4. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan 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.

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dapat dilakukan dengan cara antara lain:

1) *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang tersebut

diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.

2) *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dimana dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.

Sedangkan untuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*) dapat dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) atau diluar Pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa.

Perlindungan hukum terhadap konsumen diperlukan karena konsumen dalam posisi yang lemah. Perbedaan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen menyebabkan gangguan fisik, jiwa atau harta konsumen dan tidak diperolehnya keuntungan optimal dari penggunaan barang dan/atau jasa tersebut dan miskinnya hukum yang melindungi kepentingan konsumen. Dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen, diharapkan dapat memberikan kedudukan hukum yang seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal tersebut cukup beralasan karena

selama ini kedudukan konsumen yang lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pengertian umum pelaku usaha adalah orang atau badan hukum yang menghasilkan barang – barang dan/atau jasa dengan memproduksi barang dan/atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen dengan mencari keuntungan dari barang – barang dan/atau jasa tersebut. Undang – undang perlindungan konsumen (UUPK) tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata “produsen” sebagai lawan dari kata “konsumen”. Sehingga digunakan kata “pelaku usaha” yang mempunyai makna lebih luas, dimana istilah pelaku usaha ini dapat berarti juga kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual dan terminologi lain yang lazim diberikan⁵

Menurut pasal 1 angka (3) UUPK, yang dimaksud pelaku usaha adalah “Setiap orang perseorangan 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”. Sedangkan menurut penjelasan pasal 1 angka (3) UUPK, yang termasuk dalam pelaku usaha adalah “pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah

⁵ Shidarta, *op.cit* 2000 hal.5

perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain – lain. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan suatu pengertian yang dimaksud pelaku usaha adalah seperti yang dimaksud dalam pasal 1 angka (3) UUPK, yaitu setiap orang perseorangan 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.

Para pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban sebagaimana halnya konsumen. Hak pelaku usaha tercantum dalam Pasal 6 UUPK, yaitu

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen beritikadtidak baik;
3. Hak untuk mendapatkan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

5. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan lainnya.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha diatur dalam pasal 7 UUPK, yaitu

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

6. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

c. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Pasal 27 UUPK disebutkan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila :

- 1) Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau dimaksudkan untuk diedarkan;
- 2) Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- 3) Cacat timbul akibat tidak ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- 4) Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- 5) Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

b. Aspek Perlindungan Hukum Konsumen pada Transaksi on line

Cara belanja melalui internet atau lebih dikenal lewat online shop menyediakan berbagai kelebihan dibandingkan dengan cara belanja biasa pada umumnya. Konsumen cukup melihat contoh barang melalui internet, tanpa harus datang ke toko seperti jual beli sebelumnya. Kegiatan transaksi dapat dilakukan dengan cepat serta dapat dilakukan di mana saja selama terhubung dengan koneksi internet; lalu transaksi online shop juga mempersingkat waktu pembelian dibandingkan dengan cara belanja biasa di mana kita harus berjalan mencari tempat yang menjual barang yang kita butuhkan; dan di online shop juga biasanya terdapat berbagai pilihan barang yang banyak, unik, serta harga yang relatif terjangkau. Namun selain memiliki beberapa kelebihan, online shop tentu saja memiliki kekurangan. Usaha Online Shop membutuhkan suatu kepercayaan pelanggan terhadap penjual. Kemampuan seorang pemasar untuk dapat dipercaya merupakan

kunci kesuksesan dalam bisnis. Dan belakangan ini banyak sekali penipuan secara online yang ditangkap oleh polisi. Bisnis secara online memang mempermudah para penipuan dalam melakukan aksinya, karena mereka tidak bertemu secara langsung dengan pembelinya. Meskipun penipuan jual beli online sudah banyak terjadi, namun penindakan penegak hukum terhadap tindakan tersebut banyak yang belum sampai ranah hukum. Ini disebabkan para korban penipuan online enggan melaporkan kepada penegak hukum dikarenakan banyak faktor misalnya para pembeli yang tertipu tidak tahu apa saja yang menjadi hak mereka apabila menjadi salah satu korban dari online business tersebut.

Dasar hukum: Kitab Undang-Undang Hukum Pidana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Perlindungan Hukum Terhadap penipuan online Penipuan secara online pada prinsipnya sama dengan penipuan konvensional, yang membedakan dari keduanya hanyalah sarana perbuatannya yakni menggunakan sistem elektronik seperti komputer, internet dan perangkat telekomunikasi lainnya. sehingga secara hukum penipuan di internet atau penipuan secara online dapat diperlakukan sama dengan delik konvensional. Undang-undang di Indonesia saat ini yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam hal penipuan dalam online shop ini adalah Undang-undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) karena bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, meskipun di dalamnya tidak secara khusus mengatur mengenai transaksi online. Adapun pasal dalam UUPK yang dapat digunakan sebagai pedoman terkait kasus penipuan yang dialami oleh konsumen dalam transaksi online adalah sebagai berikut : Pasal 8 ayat (1) huruf d, e, dan f yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan mutu, kondisi maupun janji sebagaimana dinyatakan dalam label, keterangan, iklan maupun promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Pasal 16 huruf a dan b yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan serta dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka kepastian hukum terhadap perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi online sangat diperlukan. Hal tersebut selain dikarenakan konsumen memiliki hak-hak yang penting untuk ditegakkan, tetapi juga demi menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Dalam hal

ini disamping keberadaan UUPK, regulasi yang secara khusus mengatur tentang kegiatan jual beli secara online diperlukan karena tidak hanya dapat memberikan perlindungan bagi konsumen tetapi juga pelaku bisnis online. Dalam UU ITE, pasal yang mengatur terkait dengan tindak pidana penipuan khususnya di internet, di atur juga dalam Pasal 28 ayat (1), yang berbunyi sebagai berikut : (1) “Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik” Ancaman pidana yang dapat dikenakan terhadap pelaku adalah pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1 miliar sebagai mana disebutkan dalam Pasal 45 ayat (2) UU ITE, perihal ketentuan pidana dari pasal 28 ayat (1) UU ITE Perlu diketahui sebelumnya, walaupun isi dari Pasal 28 ayat (1) tidak secara khusus mengatur mengenai tindak pidana penipuan, namun terkait dengan adanya unsur sebagaimana disebutkan dalam pasal tersebut yaitu “kerugian konsumen dalam transaksi elektronik”, maka pasal tersebut dapat digunakan terhadap pelaku yang melakukan tindak pidana penipuan di internet. Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dalam UU ITE ini juga mengatur mengenai transaksi elektronik dimana salah satunya adalah kegiatan mengenai online shop atau berbelanja secara online. Dalam pasal 1 ayat 2 UU ITE ini yang dimaksud dengan transaksi elektronik adalah “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media

elektronik lainnya, maka kegiatan jual beli yang dilakukan melalui komputer ataupun handphone dapat dikategorikan sebagai suatu transaksi elektronik. Kontrak Elektronik dan Perlindungan Konsumen berdasarkan UU ITE dan PP PSTE Transaksi jual beli Anda, meskipun dilakukan secara online, berdasarkan UU ITE dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Persetujuan untuk membeli barang secara online dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara online yang dapat kami katakan juga sebagai salah satu bentuk Kontrak Elektronik

Hak Dan Kewajiban Konsumen Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen pasal 4, ada beberapa hak-hak konsumen sebagai berikut : Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa. Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang/jasa yang digunakan. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Disamping hak-hak dalam pasal 4 juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal 7, yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha merupakan hak konsumen. Selain itu konsumen juga mempunyai kewajiban, yaitu di antaranya Kewajiban Konsumen Sesuai dengan Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kewajiban Konsumen adalah : Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Sanksi dan tanggung jawab pelaku usaha/ supplier Sanksi bagi pelaku usaha menurut pasal 19 UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Sanksi perdata ganti rugi dalam bentuk : Pengembalian uang Penggantian uang Perawatan kesehatan Pemberian santunan ganti rugi diberikan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi Sanksi Pidana Penipuan dalam Transaksi Jual Beli Secara online Jual beli secara

online pada prinsipnya adalah sama dengan jual beli secara faktual pada umumnya. Hukum perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli online tidak berbeda dengan hukum yang berlaku dalam transaksi jual beli secara nyata. Pembedanya hanya pada penggunaan sarana internet atau sarana telekomunikasi lainnya. Akibatnya adalah dalam transaksi jual beli secara online sulit dilakukan eksekusi ataupun tindakan nyata apabila terjadi sengketa maupun tindak pidana penipuan.

Sifat cyber dalam transaksi secara elektronik memungkinkan setiap orang baik penjual maupun pembeli menyamarkan atau memalsukan identitas dalam setiap transaksi maupun perjanjian jual beli. Dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli online tersebut, maka pelaku usaha dapat juga dipidana berdasarkan Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (“KUHP”) tentang penipuan dan Pasal 28 ayat (1) UU ITE tentang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik. Bunyi selengkapnya Pasal 378 KUHP adalah sebagai berikut: “Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat

tahun”. Bunyi selengkapnya Pasal 28 ayat (1) UU ITE adalah sebagai berikut: “Setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.” Perbuatan sebagaimana dijelaskan di dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1 miliar (Pasal 45 ayat [2] UU ITE).