

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN  
KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI  
MEDIA ONLINE**

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jl. Brawijaya, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183

**Nurul Islam Tajudin Putra dan Danang Wahyu M**

[Nurul.islam.2012@law.umy.ac.id](mailto:Nurul.islam.2012@law.umy.ac.id) ; [danangwahyu@umy.ac.id](mailto:danangwahyu@umy.ac.id)

**Abstrak**

Klausula baku tercantum pada toko online yang berbasis pada media online mencantumkan klausula baku tidak menerima pengembalian barang atau refund yang secara tidak langsung telah membatasi hak konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum jika produk yang dipesannya berbeda atau tidak sesuai dengan produk yang di perjanjikan. Penelitian ini gunanya untuk mengetahui aspek perlindungan hukum bagi konsumen pada klausula baku dalam perjanjian jual beli melalui media online. Penulisan ini menggunakan metode penulisan hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundangan, Bahan Hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bahan Hukum Primer, Bahan Hukum Sekunder dan Bahan Hukum Tersier, yang nantinya di analisis menggunakan metode deskriptif, Hasil dari penelitian ini adalah penggunaan klausula baku dalam transaksi elektronik dan belanja online dibatasi penggunaannya, pembatasan yang dimaksud dengan tidak mencantumkan klausula yang telah diatur dalam Undang-Undang. Konsumen yang dirugikan dengan adanya klausula baku yang dibuat oleh penjual online dapat melaporkan kasusnya ke badan penyelesaian sengketa konsumen

**Kata kunci** : *jual beli online, klausula baku, perlindungan konsumen.*

**A. Pendahuluan**

Sistem jual beli menggunakan media online tidak dapat dilepaskan dari aspek hukum perjanjian yang mensyaratkan adanya kesepakatan diantara pihak penjual dengan pembeli. Perjanjian merupakan perbuatan hukum ganda, dimana satu pihak

atau lebih saling mengikatkan diri terhadap satu pihak atau lebih lainnya mengenai sesuatu hal, dianggap sah kalau memenuhi syarat- syarat sebagaimana diatur pasal 1320 BW (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Kemudahan berupa efisiensi jarak dan waktu dari transaksi melalui mekanisme online, menjadikan berbagai transaksi melalui media online atau internet saat ini sangat berkembang begitu pesat. Bahkan saat ini kemudahan tersebut menjadi salah satu faktor pedagang untuk menjualkan barang dagangan mereka barang maupun jasa melalui media online. melalui media online konsumen dapat mengakses barang-barang yang mereka cari dengan informasi yang telah di sajikan oleh si pedagang online tersebut tanpa harus bertatap muka langsung dengan pedagang barang yang bersangkutan yang selanjutnya barang pesanan dapat di kirim ke alamat konsumen atau pembelinya kepraktisan inilah yang saat ini mengubah gaya masyarakat untuk memilih pembelian produk melalui media online, dari pada metode konvensional, baik itu melalui website, facebook, instagram, dan media sosial lainnya. Pada perkembangannya transaksi melalui media online juga memiliki kekurangan. Yaitu adanya konflik antar penjual dan pembeliterkait barang yang diterima konsumen. Konflik atau perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen secara umum didasarkan kepada hal-hal yang tidak di kehendaki bahkan tidak diduga oleh konsumen sebelum nya,. Adanya kebebasan dalam mem-uat perjanjian yang dilakukan penjual dengan pembeli, dalam praktik sering timbul perjanjian yang mengandung syarat isinya membatasi tanggung jawab, menghapus tanggung jawab, membebaskan tanggung jawab, mengurangi tanggung jawab dan meringankan

tanggungjawab salah satu pihak. Keberadaan klausula baku sebagai media untuk mempermudah transaksi jual beli yang dilakukan antara produsen dengan konsumen ternyata disalah gunakan produsen dengan memberikan persyaratan yang sangat merugikan bagi konsumen antara lain dalam perjanjian kredit perbankan, perjanjian asuransi, perjanjian penitipan barang, maupun perjanjian jual beli melalui e-commerce. Salah satu bunyi klausula baku adalah “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan, barang rusak/hilang bukan menjadi tanggung jawab kami”. Penerapan klausula baku yang dilakukan oleh pihak penjual yang memiliki kedudukan lebih kuat terhadap pihak pembeli yang memiliki kedudukan lemah dapat memberikan dampak kerugian yang sangat besar terhadap pihak pembeli yaitu pihak pembeli tidak dapat secara leluasa melakukan penawaran terhadap barang yang akan dibelinya, sehingga keadaan tersebut dapat disebut sebagai penyalahgunaan keadaan. Menurut Samson yang dikutip Huala Adolf pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang perniagaan dipandang memiliki keunggulan dan kemudahan dibandingkan dengan sistem konvensional. Adapun keunggulan dan kemudahan dalam penggunaan media online antara lain:

1. Transaksi dagang menjadi lebih efektif dan efisien;
2. Transaksi dagang menjadi lebih efisien, produktif dan bersaing;
3. Lebih memberi kecepatan kepada konsumen;
4. Mengurangi biaya administrasi
5. Memperkecil masalah-masalah sebagai akibat perbedaan budaya, bahasa dan praktik perdagangan

6. Meningkatkan pendistribusian logistik
7. Memungkinkan perusahaan- perusahaan kecil untuk menjual produknya secara global. Dibalik banyaknya keunggulan dan kemudahan yang diberikan e-commerce yang begitu tampak, bukan berarti e-commerce tidak memiliki kelemahan atau problematika. Salah satu bentuk dari pada problematika dari penerapan jual beli pada media online adalah telah ditetapkannya syarat-syarat baku/klausula baku oleh pelaku usaha kepada konsumen, sehingga konsumen tidak dapat berbuat apapun kecuali menerima/menolak klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha dalam jual beli yang mereka kehendaki khususnya perjanjian jual beli melaluie media online. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ketentuan mengenai klausula baku ini diatur pada bab V tentang ketentuan pencantuman klausul baku yang hanya terdiri dari satu pasal yaitu Pasal 18 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 18 UUPK secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku atau klausula baku. Pada Pasal 18 ayat (1) mengatur larangan pencantuman klausula baku, sedangkan Pasal 18 ayat (2) mengatur bentuk dan format serta penulisan klausula baku yang dilarang.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Huala Adolf, *Hukum Perdagangan Internasional*, Rajawali pers, Jakarta, 2005, halaman. 163

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Pada dasarnya konsumen dapat melakukan upaya hukum terhadap klausula baku yang telah ditetapkan pelaku usaha dengan mengajukan gugatan ke pengadilan, hal ini dimungkinkan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan akibat adanya klausula baku yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli baik menggunakan media konvensional maupun e-commerce di Indonesia belum berjalan dengan baik. Keberadaan konsumen pada kondisi yang lemah merupakan indikasi bahwa ada ketentuan-ketentuan UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum berjalan secara maksimal, hal ini diakibatkan oleh kurang sadarnya konsumen terhadap hak-haknya yang disebabkan karena rendahnya faktor pendidikan konsumen. Keadaan tersebut membuat konsumen berbuat pasrah akan keadaannya yang dirugikan akibat adanya klausula baku, padahal disatu sisi telah ada lembaga yang menangani perlindungan konsumen yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Disamping kesadaran akan hak- hak konsumen yang relatif rendah faktor lain akan kendala yang dihadapi dalam melindungi konsumen adalah pelaku usaha hanya mengejar keuntungan besar semata tanpa melihat aspek perlindungan hukum terhadap konsumen. Selain itu black market masih menjadi pilihan utama konsumen yang dirasa lebih menguntungkan dengan harga lebih murah dan merek yang terkenal. Sesungguhnya pembelian barang di black market sangat

merugikan pihak konsumen, hal itu dikarenakan tidak ada garansi keamanan, keaslian dan kualitas terhadap produk-produk yang dibeli. Peredaran produk di black market sampai saat ini mudah sekali kita dapatkan diberbagai pasar baik dijual secara terbuka maupun tersembunyi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas , maka permasalahan yang ingin diteliti adalah untuk mengetahui aspek perlindungan hukum bagi konsumen pada klausula baku dalam perjanjian jual beli melalui online

## **C. Metode Penelitian**

Penelitian metode pendekatan yang digunakan adalah metode yuridis normatif. spesifikasi penelitian dilakukan secara deskriptif analitis sedangkan sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan. Analisis data dilakukan berdasarkan teknik analisis data secara kualitatif normatif.

## **D. Hasil Penelitian**

### **1. Aspek Perlindungan Konsumen Pada Klausula Baku Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media online**

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.. 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 mereka.<sup>2</sup>

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.

---

<sup>2</sup> Endeshaw, *Hukum E-commerce Dan Internet Dengan Fokus Di Asia Pasifik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta 2007, halaman 403-404

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)”.

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

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 sehat.

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

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan 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.<sup>3</sup>

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;

---

<sup>3</sup> Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat di Indonesia*, Jakarta, Sinar Grafika, Halaman 115

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.

Pendapat lain datang dari ahli hukum perdata Indonesia Mariam Darusbadrul zaman yang menyatakan bahwa perjanjian baku bukanlah perjanjian karena bertentangan dengan ketentuan pasal 1320 KUHPerdara yang mengatakan bahwa : “Perjanjian baku, bukan perjanjian sebab kedudukan penguasa di dalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk undang- undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah undang-undang dan bukan perjanjian”<sup>4</sup>

Klausula baku yang saat ini sudah menjadi kebutuhan dalam dunia bisnis dan telah diterima oleh masyarakat luas sebagai bentuk perjanjian yang bermanfaat bagi penjual dan pembeli guna memberikan kemudahan bagi kedua belah pihak.

---

<sup>4</sup> *Mariam Darusbadruzaman, Perjanjian Baku, Perkembangannya di Indonesia, Bandung, Alumni, Halaman 14*

Untuk melindungi konsumen selaku pihak yang rentan terhadap ketidakadilan dalam klausula baku. Pasal 18 UUPK menyebutkan : (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila;

1. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
2. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen
3. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali  
9 Salim HS, Perkembangan Hukum Kontrak Innominat di Indonesia, Jakarta, Sinar Grafika, Halaman 115 10 Mariam Darusbadrulzaman, Perjanjian Baku, Perkembangannya di Indonesia, Bandung, Alumni, Halaman 14 uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
4. 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
5. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen

6. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
7. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya
8. 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 mengungkapkannya sulit dimengerti. (3) setiap klausula baku yang telah ditetapkan 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.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Widi Nugrahaningsih, Mira Erlinawati, "Implementasi Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online", Jurnal Serambi Hukum, Volume 2, Nomor 1, (2017).

Menurut Joseph Luhukay (Presiden Director, Capital Market Society) sebagaimana dikutip oleh majalah Infokomputer edisi Oktober 1999, keuntungan bagi pedagang (merchant) antara lain :

1. Dapat digunakan sebagai lahan untuk menciptakan pendapatan (revenue-generation) yang sulit atau tidak dapat diperoleh melalui cara konvensional, seperti memasarkan langsung produk atau jasa; menjual informasi, iklan (baner), membuka cybermall, dan sebagainya.
2. Menurunkan biaya operasional. Berhubungan langsung dengan pelanggan melalui internet dapat menghemat kertas dan biaya telepon, tidak perlu menyiapkan tempat ruang pameran (outlet), staf operasional yang banyak, gudang yang besar dan sebagainya.
3. Memperpendek product cycle dan management supplier. Perusahaan dapat memesan bahan baku atau produk supplier langsung ketika ada pemesanan sehingga perputaran barang lebih cepat dan tidak perlu gudang besar untuk menyimpan produk – produk tersebut.
4. Melebarkan jangkauan (global reach). Pelanggan dapat menghubungi perusahaan/penjual dari manapun di seluruh dunia;
5. Waktu operasi tidak terbatas. Bisnis melalui internet dapat dilakukan selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu.
6. Pelayanan ke pelanggan lebih baik. Melalui internet pelanggan bisa menyampaikan kebutuhan maupun keluhan secara langsung sehingga



perusahaan dapat meningkatkan pelayanannya. Sedangkan keuntungan bagi pembeli antara lain :

- a. Home Shopping. Pembeli dapat melakukan transaksi dari rumah sehingga dapat menghemat waktu, menghindari kemacetan, dan menjangkau toko – toko yang jauh dari lokasi
- b. Mudah melakukan. Tidak perlu pelatihan khusus untuk bisa belanja atau melakukan transaksi melalui internet.
- c. Pembeli memiliki pilihan yang sangat luas dan dapat membandingkan produk maupun jasa yang ingin dibelinya.
- d. Tidak dibatasi waktu. Pembeli dapat melakukan transaksi kapan saja selama 24 jam per hari, 7 hari per minggu; 5. Pembeli dapat mencari produk yang tidak tersedia atau sulit diperoleh di outlet – outlet/pasar tradisional.

Kontrak elektronik menurut pasal 1 angka 17 Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Kontrak elektronik dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mengatur syarat sahnya perjanjian, hal ini merupakan bentuk pengaturan khusus (*lex specialis*) terhadap kontrak yang dilakukan oleh para pihak menggunakan media elektronik sebagaimana diatur Pasal 47 ayat (2) PP PSTE menyebutkan: Kontrak elektronik dianggap sah apabila:

1. terdapat kesepakatan para pihak
2. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. terdapat hal tertentu.
4. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum. Kontrak elektronik pada umumnya lebih dikenal dengan istilah e-commerce, dimana dalam pembentukannya hanya dibuat secara sepihak oleh penjual, meskipun demikian klausula baku yang telah dibuat sepihak tersebut harus memenuhi nilai-nilai keadilan, keseimbangan serta proporsionalitas dalam pembuatannya. Hal ini merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pembentuk undang-undang agar terjadi keadilan bagi kedua belah pihak. Bentuk perlindungan lain terhadap konsumen yang terdapat pada Pasal 49 ayat (3) PP PSTE adalah kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Dalam mewujudkan nilai-nilai keadilan terhadap seluruh para pihak, khususnya nilai keadilan terhadap konsumen selaku pihak yang lemah dalam transaksi jual beli menggunakan e-commerce. Oleh karena itu, pemerintah melalui PP PSTE telah memberikan perlindungan terhadap konsumen berupa kewajiban bagi penjual untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar, sebagaimana ketentuan Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menyebutkan “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem

elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produknya

## **E. Kesimpulan dan saran**

### **a. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian mengenai pembahasan, maka dapat ditarik simpulan yang menjadi inti dari pembahasan yaitu bahwa :

1. Perlindungan terhadap konsumen merupakan kewajiban bagi negara guna melindungi seluruh warganya khususnya konsumen pada transaksi e-commerce, hal tersebut harus dijadikan prioritas yang ditujukan bagi konsumen karena dirasa konsumen adalah pihak yang paling lemah dalam transaksi yang membutuhkan media elektronik ini. Pendekatan perlindungan konsumen yang diberikan oleh UUTE meliputi batas waktu pengembalian barang yang dikirim oleh penjual tidak sesuai dengan order yang telah disepakati.
2. UUPK telah memberikan perlindungan terhadap konsumen baik konsumen tersebut melakukan transaksi secara tradisional maupun menggunakan e-commerce, namun perlindungan yang diberikan oleh UUPK terhadap konsumen hanya parsial dalam artian bahwa konsumen harus berjuang secara mandiri ketika dalam upaya penyelesaian yang dilakukan oleh BPSKB maupun LPKSM terjadi kebuntuan dalam menyelesaikan sengketa antara pihak penjual dengan pihak pembeli. Kewenangan BPSK dan

LPKSM dalam UUPK dirasa setengah-setengah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen serta tindakan yang dapat dilakukan hanya sebatas penyelesaian sengketa diluar pengadilan, baik menggunakan mediasi, konsilisi serta arbitrase.

**b. Saran**

Perlunya penguatan terhadap kewenangan lembaga BPSK dan LPKSM yang dituangkan dalam pasal-pasal UUPK yang diperbaharui terkait dengan kewenangannya, serta kewenangan yang dimiliki BPSK dan LPKSM tidak sebatas diluar pengadilan, akan tetapi sampai didalam pengadilan sebagai bentuk perlindungan kepada konsumen secara komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

Adolf, Huala, *Hukum Perdagangan Internasional*, Jakarta, rajawali pers, 2005.

HS, Salim, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Jakarta, sinar Grafika, 2008.

Mariam Darus, Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung, Alumni, 1994.

Endeshaw Assafa, *Hukum e-commerce Dan Internet Dengan Fokus Di Asia Pasifik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007.

### **Jurnal:**

Widi Nugrahaningsih, Mira Erlinawati, “Implementasi Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisinis Online”, *Jurnal Serambi Hukum*, Volume 2, Nomor 1, (2017).

### **Peraturan Perundang-Undangan:**

Kitab Undang-Uudang Hukum Perdata, *Staatsblaad* Nomor 23 Tahun 1847 Tentang *Burgerlijk Wetboek Voor Indonesie*

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

## **Biodata Penulis**

### **Penulis Pertama:**

Nama Lengkap : **Nurul Islam Tajudin Putra**  
Tempat, Tanggal Lahir : Bima, 4 April 1994  
Agama : Islam  
Alamat : JL. Ngudi Mulya, Brajan RT 02, Tamantirto,  
Kasih, Bantul  
Email : [nurul.islam.2012@law.umy.ac.id](mailto:nurul.islam.2012@law.umy.ac.id)  
Pendidikan Terakhir : S1, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

### **Penulis Kedua:**

Nama Lengkap : Dr. Danang Wahyu Muhammad, S.H., M.Hum.  
Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 28 Mei 1969  
Agama : Islam  
Alamat : Sonopakis Kidul No. 56 a, RT. 02, Ngestiharjo,  
Kasih, Bantul  
Email : [danangwahyu@umy.ac.id](mailto:danangwahyu@umy.ac.id)  
Pendidikan :  
S1 : Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta (1993)  
S2 : Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro  
Semarang (2001)  
S3 : Program Doktor Ilmu Hukum Universitas  
Dipenogoro, Semarang (2012)  
Profesi : Dosen Fakultas Hukum Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta

- Riwayat Pekerjaan : - Pengajar Mata Kuliah Hukum Dagang (1994 – sekarang)
- Hukum Perusahaan
  - Hak Atas Kekayaan Intelektual
  - Hukum Kepailitan
  - Arbitrase
- Pengajar Mata Kuliah Hukum Perniagaan Internasional (1994 – sekarang)
- Kontrak Dagang Internasional
  - Hukum Pengangkutan
  - Hukum Asuransi
  - Hukum Surat Berharga
  - Cara Pembayaran
- Pengajar Mata Kuliah Hukum Perbankan (1995 – sekarang)
- Pengajar Mata Kuliah Hukum Perbankan Islam dan Takaful (2005 – sekarang)
- Pengajar Mata Kuliah Hukum Perdagangan Internasional (S2), MIH UMY



**NASKAH PUBLIKASI MAHASISWA**

No. 52/MLS-PK/I/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Nurul Islam Tajudin Putra

NIM : 2012061067

Judul : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP  
PENERAPAN KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN JUAL BELI  
MELALUI MEDIA ONLINE

Mahasiswa tersebut diatas telah mengumpulkan Naskah Publikasi Mahasiswa dan sudah diperiksa oleh tim **Jurnal Media of Law and Sharia** Fakultas Hukum dan sesuai dengan format yang telah ditetapkan oleh Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Ketua Redaksi,

Dr. King Faisal Sulaiman

Mengetahui, 6 Februari 2020

Yang memeriksa,

Jannah Gita Seroja, S.Pd