

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Aktifitas hidup manusia senantiasa selalu berhubungan antara satu dengan yang lainnya sebagai suatu timbal balik yang dikarenakan manusia sulit melepaskan kepentingan dan ketergantungan dirinya dengan lingkungan social. Interaksi manusia sebagai pribadi hukum dan juga badan hukum sebagai subyek hukum, adakalanya melakukan suatu hubungan interaksional yang bersifat nyata atau riil namun tidaklah menimbulkan suatu akibat hukum. Namun demikian, adapula kalanya hubungan interaksional yang dilakukannya adalah hubungan hukum sebagai suatu hubungan interaksional yang melahirkan suatu hubungan hukum dan akibat hukum melalui suatu kontrak atau perjanjian yang disebut hubungan kontraktual¹.

Hubungan Kontraktual adalah hubungan hukum yang diadakan oleh pihak-pihak dengan tujuan untuk melahirkan suatu akibat hukum yang menjadi kehendak bersama². Kebebasan berkontrak merupakan roh perjanjian, secara implisit memberikan panduan bahwa dalam berkontrak pihak-pihak diasumsikan mempunyai kedudukan seimbang. Dengan demikian harapan yang akan muncul kontrak yang adil dan seimbang pula bagi para pihak³.

¹ Sale, Hukum kontrak (*Teori dan Praktik*). 2009. Makasar: CV Social Politic Genius. Hlm 01

² Ibid. hlm 02

³ Hernoko yudo agus. Hukum Perjanjian (asas proporsionalitas dalam kontrak komersial). Jakarta: prenamedia group. Hlm 02

Kegiatan bisnis perdagangan secara online / elektronik atau sering kita dengar dengan istilah *e-commerce* semakin marak terjadi dan menjadikan peluang bagi pelaku usaha untuk melakukan kegiatan bisnis di dunia maya. Dengan menggunakan akses internet seluruh kegiatan jual beli dapat dengan mudah dilakukan dan lebih praktis. *Electronic Commerce* atau disingkat *E-commerce* adalah kegiatan-kegiatan yang menyangkut konsumen, manufaktur, *service provider*, dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan-jaringan computer, yaitu internet⁴.

Uncitral Model Law mendefenisikan E-commerce sebagai berikut yang merupakan transaksi –transaksi dalam perdagangan internasional yang dilakukan melalui pertukaran data elektronk dan cara-cara komunikasi lainnya.⁵

Di tengah hingar bingar dari maraknya *E-commerce*, lahirlah perantara yang berbasis Internet yang dikenal dengan sebutan Internet Intermediary atau *Electronic Intermediary (E-Intermediary)*. *E-Intermediary* merupakan para anggota saluran distribusi internet yang melakukan aktivitas mengumpulkan informasi tentang para penjual dan menyajikannya dalam bentuk yang praktis kepada para konsumen serta dapat juga membantu menyalurkan produk-produk internet ke konsumen⁶.

Cara kerjanya pun sederhana, para pengguna jasa layanan tersebut cukup memberikan beberapa informasi terkait barang/jasa yang ingin

⁴ Sukarmi. 2008. *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-bayang Pelaku Usaha*. Bandung: Pustaka sutra. Hlm 64

⁵ Yustinus Pado. 2014. *Modul Bahan Ajar Hukum Perdagangan Internasional*. universitas katolik widya mandira kupang. Hal 37

⁶ <https://slideplayer.info/slide/2820324/> diakses pada Selasa 20 April 2021. Pukul 20:00

disampaikan kepada pengguna internet secara luas kemudian rangkuman informasi tersebut digunakan oleh penyedia jasa layanan untuk dikemas sedemikian rupa sehingga menjadi sebuah iklan yang singkat dan efektif. Perkembangan tersebut terganjal beberapa masalah. Kemajuan yang semakin pesat selain membuka peluang usaha, dapat juga memperlebar peluang terjadinya hal-hal yang dapat merugikan pihak-pihak terkait.

Dengan adanya kegiatan perdagangan secara online memberi kemudahan bagi pelaku usaha yang tidak ingin repot-repot membangun atau menyewa toko untuk memasarkan produk atau barang hasil produksinya. Mereka hanya perlu mempromosikan dan memajangkan foto dari produk atau barang yang ingin mereka jual melalui situs media online dan, dengan melakukan hal tersebut mereka pun dapat menjangkau banyak konsumen. Situs online saat ini yang paling menarik perhatian dan tentunya sangat mudah digunakan oleh para pelaku usaha online yaitu media sosial. Media sosial yang semakin populer dan banyak digandrungi oleh kalangan anak muda maupun orang dewasa saat ini seperti: Instagram, Facebook dan Whatsapp.

Perjanjian yang disepakati oleh pelaku usaha dan konsumen, yang mana perjanjian tersebut merupakan klausula baku. Isinya akan terdapat hal yang imperative bagi salah satu pihak untuk melakukan suatu kewajiban kepada si penentu isi, syarat dan ketentuan dalam suatu perjanjian, ketentuan tersebut dipandang sebagai sesuatu yang bersifat bisnis, keuntungan maupun

ekonomi semata. Adanya kebebasan pelaku usaha dalam menentukan isi, syarat dalam suatu perjanjian yang mengandung pembebasan, pengurangan, peringanan tanggung jawab, menjadikan kedudukan konsumen tidak seimbang dengan pelaku usaha, jika kedudukan lebih rendah dari pelaku usaha serta menghindari segala kewajiban yang dibebankan kepadanya jika suatu saat terjadi perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Klausula baku atau Perjanjian baku/standar (*standardized contract*) adalah suatu perjanjian dengan isi dan susunannya yang sudah baku. Perjanjian baku seringkali digunakan oleh perusahaan dengan tujuan agar perjanjian dapat dilakukan secara cepat dan praktis⁷.

Klausula baku biasa yang tercantum yaitu⁸:

1. Menolak penyerahan kembali barang yang telah dibeli
2. Menolak penyerahan kembali uang yang dibayar atas barang dan atau jasa yang dibeli oleh konsumen
3. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

⁷ Gatoto Supramono. 2013. Perjanjian Utang Piutang. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Hlm 19

⁸ Handayani Nugroho Fajar. 2000. Penggunaan klausula baku yang dilarang menurut hukum perlindungan konsumen. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia. Hlm 29-30

5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa dan mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa
7. 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 diberinya.

Isi klausula baku merugikan pihak yang menerima klausula baku karena dibuat secara sepihak. Secara tidak langsung klausula baku membatasi konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum jika produk barang yang telah disepakati pemesanannya tidak sesuai dengan yang diharapkan saat produk tersebut diterima oleh konsumen.

Semua transaksi E-commerce yang memenuhi syarat sah dalam perjanjian atau kontrak, yaitu pasal 1320 KUHPerdara diakui sebagai perjanjian dan mengikat bagi para pihak, Pentingnya pasal 1320 KUHPerdara disebabkan dalam pasal tersebut mengatur mengenai sah suatu perjanjian atau kontrak yaitu (1) adanya kesepakatan; (2) adanya kecakapan; (3) terdapat objek tertentu dan (4) terdapat klausula yang halal. syarat tersebut ada 2 macam yaitu pertama yang mengenai subjeknya (yang membuat perjanjian) dan yang kedua mengenai obyeknya yaitu apa yang dijanjikan oleh masing-masing yang

merupakan isinya perjanjian atau apa yang ditujukan oleh para pihak dengan membuat perjanjian tersebut. Dalam transaksi E-Commerce mempunyai keuntungan di antara nya melakukan transaksi dagang secara efektif dan cepat serta efisien dan produktif⁹. Dalam transaksi E commerce ini berlandaskan asas kebebasan berkontrak. Dalam kontrak perjanjian transaksi online, tanggung jawab (kewajiban) atau perjanjian tadi dibagi kepada beberapa pihak yang terlibat dalam transaksi online baik B2B (*Business to Business*) dan B2C (*Business to consumer*), antara lain perusahaan penyediaan barang (*seller*), kemudian perusahaan penyediaan jasa pengiriman (*packing*) dan jasa pembayaran Bank (*bank*).¹⁰

Penjual menerima persetujuan jenis barang yang dipilih dan pembeli menerima konfirmasi bahwa pesanan atau pilihan barang telah diketahui oleh penjual. Dalam tahapan persetujuan barang telah selesai sebagian diambil pembeli. Karena bank biasanya bank baru akan mengabulkan permohonan dari pembeli setelah penjual menerima konfirmasi dari bank yang ditunjuk oleh penjual dalam menerima konfirmasi bahwa pembeli telah membayar harga barang yang telah dipesan, selanjutnya penjual akan melanjutkan atau mengirimkan konfirmasi kepada perusahaan jasa pengiriman untuk mengirimkan barang yang telah dipesan ke alamat pembeli.

⁹ Dr. Yustinus Pedo, SH., M. Hum. Modul Bahan Ajar Hukum Perdagangan Internasional. 2014. universitas katolik widya mandira kupang. Hal 37

¹⁰ Si Pokrol. HUKUM PERDATA. Syarat sah perjanjian dalam e-commerce. di akses pada <https://m.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/cl531/syarat-sahperjanjian-dalam-ecommerce/> diakses pada Kamis 22 April 2021 pukul 15.00 wita

Contoh kasus yang Peneliti dapatkan dari media online shopee pada tanggal 28 oktober 2020 kasus yang terjadi seorang konsumen membeli sebuah kamera yang bermerek Nikon D3200 yang dipesan dari akun bernama @radencellular99 seharga Rp. 2.000.000, namun saat barang pesanan tiba yang diterima oleh konsumen, konsumen sangat kecewa karena kualitas dan model yang ia pesan tidak sesuai dengan yang disepakati yaitu Nikon D3100 yang lensanya sudah rusak dan berjamur, konsumen mengajukan complain dengan meminta pertanggung jawaban tetapi konsumen tidak mendapatkan jawaban dari aplikasi Shopee. Dalam kontrak kebijakan shopee di poin kedua pembeli dapat mengajukan permohonan pengembalian barang dan/atau pengembalian dana dalam situasi: ¹¹

1. Barang tersebut cacat dan/atau rusak saat diterima
2. Penjual telah mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati (misalnya salah ukuran ,warna atau kerusakan ,dsb) kepada pembeli.
3. Melalui kesepakatan pribadi dengan penjual dan pembeli harus mengirimkan konfirmasi kepada shopee mengenai kesepakatan tersebut.

Kasus serupa yang Peneliti temukan di Tokopedia dimana pada tanggal 16 Februari 2019 seorang konsumen melakukan pemesanan 10 buah smart

¹¹ Kebijakan pengembalian dana dan barang melalui Shopee <https://www.Shopee/kebijakan.Shopee.com> di akses pada hari kamis 22 april 2021 pada pukul 14.00 wita

Watch A1 dari penjual dengan invoice INV/20190216/XIX/II/273159252. Pesanan tersebut diterima pada 27 Februari 2019, Tetapi salah satu barang yang ia terima Rusak sehingga tidak dapat digunakan. Pada 1 Maret 2019, ia mengajukan komplain dengan meminta dana dikembalikan setelah barang dia di retur dengan ongkos kirim yang dia tanggung. Komplain disetujui oleh admin Tokopedia. Tanggal 5 Maret 2019, penjual mencantumkan nama dan alamat pengembalian barang. Karena ada kesibukan mendadak, sang pembeli tidak mengecek diskusi komplain Tokopedia. Ternyata oleh admin Tokopedia, ditentukan deadline penginputan resi untuk pengiriman barang adalah keesokan harinya tanggal 6 Maret 2019 pukul 10.00 WIB. Artinya pembeli hanya mempunyai waktu kurang dari 24 jam sejak penjual mencantumkan alamat pengembalian barang. Sedangkan waktu operasional jasa kurir di daerah asal pembeli mulai buka jam 09.00 WIB yang artinya pembeli hanya mempunyai waktu 1 jam untuk menginput resi secara manual. Tokopedia cenderung membebaskan tanggung jawab atas risiko pembeli atau informasi yang salah atau melanggar hukum yang dilakukan penjual (pelapak)¹². Dalam syarat dan ketentuan yang berlaku dari tokopedia dimana terdapat bagian Ganti rugi bahwa pengguna akan melepaskan Tokopedia dari tuntutan ganti rugi dan menjaga Tokopedia (termasuk induk perusahaan ,direktur dan karyawan) disetiap klaim atau tuntutan,termasuk biaya hukum

¹² Sinaga Sarman dkk. 2020. Penyelesaian Masalah Bisnis dalam transaksi elektronik(e-commerce). Medan: CV Sentosa Deli Mandira. Hlm 79

yang wajar, yang dilakukan oleh pihak ketiga yang di timbulkan dalam hal melanggar perjanjian dibuat ini penggunaan layanan tokopedia yang tidak semestinya dan/atau pelanggaran anda terhadap hukum atau hak-hak pihak ketiga.¹³

Persoalan masalah ketidaksesuaian produk dengan spesifikasi yang diberikan di situs media online. Sebagai konsumen online kita tidak tahu dan tidak bisa melihat maupun memeriksa secara langsung apakah barang itu layak atau tidak. Di lain sisi, kondisi tersebut mengakibatkan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha menjadi tidak seimbang, karena konsumen berada pada posisi yang lemah. Hal ini memberikan peluang atau celah bagi pelaku usaha untuk berbuat curang dalam kegiatan bisnisnya. Padahal konsumen atau pembeli dapat dilindungi, yaitu pada Pasal 4 Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen atau pembeli properti memiliki hak antara lain kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi produk maupun jasa serta memilihnya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian. Pembeli properti juga berhak atas data yang jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa serta berhak didengar pendapat atau keluhannya. Jika terdapat masalah, pembeli berhak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut. Pasal ini juga menyebut tentang hak

¹³ Kontrak kebijakan ganti rugi pengembalian barang. <https://www.tokopedia.com/terms#ganti-rugi> . diakses pada hari kamis tanggal 22 2021 pada pukul 16.00 wita

mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen serta hak diperlakukan secara benar dan jujur tanpa diskriminasi.

Konsumen juga berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai janji. Konsumen seringkali menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraih keuntungan melalui promosi atau trik penjualan yang merugikan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Namun kenyataannya pembeli atau konsumen tidak mendapatkan haknya sesuai dengan tersebut di atas.

Patut dicatat bahwa dalam jual-beli online, hampir dapat dipastikan perjanjiannya standar (baku) dan dibuat secara sepihak oleh penjual. Fenomena adanya ketidakseimbangan dalam berkontrak sebagaimana tersebut dapat di cermati dari beberapa model kontrak, terutama kontrak-kontrak konsumen dalam bentuk standar/ baku yang di dalamnya memuat klausul-klausul yang isinya (cenderung) berat sebelah. Dalam kontrak jual beli misalnya terdapat klausul barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan. Klausul tersebut diatas pada umumnya merupakan klausul ekstensi yang isinya terkesan memberatkan salah satu pihak¹⁴. Alasan inilah yang membuat Peneliti mengambil judul **”PROBLEMATIKA YURIDIS PENERAPAN KLAUSULA BAKU DALAM TRANSAKSI JUAL BELI BARANG ELEKTRONIK SECARA ONLINE”**.

¹⁴ Hernoko yudo agus. 2000. Hukum Perjanjian (asas proporsionalitas dalam kontrak komersial). Jakarta: prenamedia group.
Hlm 03

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka calon Peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

Apa Problematika Yuridis Penerapan klausula Baku Dalam Transaksi Jual Beli Barang Elektronik secara Online?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Untuk Mengetahui Problematika Yuridis Penerapan klausula Baku Dalam Transaksi Jual Beli Barang Elektronik Secara Online

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Penulisan ini bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan literatur dalam dunia akademis, khususnya tentang hal-hal yang berhubungan dengan jual beli melalui media elektronik.

2. Manfaat Praktis

Penulisan ini diharapkan dapat berguna dan memberikan pengetahuan bagi produsen selaku penjual dan konsumen atau pengguna dalam praktik transaksi jual beli-beli secara online.