

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Munculnya Internet telah memberikan suatu dampak positif bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Pemanfaatan dalam munculnya teknologi internet telah merubah gaya hidup masyarakat Indonesia yang tradisional menuju masyarakat modern. layaknya internet, jejaring sosial tidak hanya berfungsi sebagai media informasi dan media komunikasi saja, melainkan dapat melakukan berbagai kegiatan salah satunya melakukan kegiatan transaksi jual/beli dan melahirkan sebuah marketplace baru dalam jaringan bisnis dunia maya yang tanpa batas.

Laudon dan Laudon (1998) mendefinisikan *electronic e-commerce* sebagai: “*The process of buying and selling goods electronically by consumers and from company to company through computerized business transaction*”. Dari definisi tersebut, terdapat tiga poin utama dalam *electronic e-commerce* yaitu pertama, adanya proses baik penjualan maupun pembelian secara elektronik. Kedua, adanya konsumen atau perusahaan. Terakhir, jaringan penggunaan komputer secara online untuk melakukan transaksi bisnis.¹

Transaksi atau bisnis melalui *virtual world* (dunia maya) atau media internet yang bisa disebut dengan istilah *electronic commerce* atau *e-commerce*, sudah cukup lama dikenal di Indonesia, terutama sejak dikenalnya *credit cards*, *automated teller machines* dan *telephone banking*. Adanya Istilah tersebut semakin banyak dikenal karena dipergunakan untuk keperluan yang luas, salah satunya dalam kegiatan jual-beli.²

Teknologi merupakan suatu hal yang tidak terlepas dari kehidupan kita sehari hari, apapun kegiatan menjadi lebih mudah dengan adanya bantuan

¹ Didi Achjari, 2000 “*Potensi Manfaat Dan Problem Di E-commerce*”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 15, No. 3, 388 – 395

² Dikutip dari www.bpkn.go.id diakses 08 April 2021, hlm. 1.

teknologi baik dalam sekolah, pekerjaan maupun hiburan. Dalam bidang bisnis, keberadaan teknologi internet memungkinkan masyarakat tidak hanya untuk melakukan transaksi bisnis secara langsung (tatap muka), tetapi juga permintaan akan media internet yang semakin meningkat, dan digunakan sebagai media untuk kegiatan bisnis, terutama karena dari kontribusinya yang sangat besar bagi kehidupan masyarakat. Efisiensi sendiri merupakan keunggulan trading melalui media internet karena menghemat waktu dan trafik. Di sisi lain, dengan memanfaatkan keunggulan toko online, orang dapat berbelanja tanpa keluar rumah, dan dapat membandingkan harga suatu produk dengan produk lainnya, dari satu toko ke toko lainnya. Kegiatan melalui media internet ini disebut dengan *e-commerce*. *E-commerce* dapat mencakup distribusi produk, penjualan, pembelian, pemasaran, dan layanan.³

Peluang dalam bertransaksi elektronik melalui *e-commerce* sangat terbuka luas untuk semua kalangan masyarakat, Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan suatu regulasi yang menjadi pedoman hukumnya. Undang-Undang no 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Shopee merupakan salah satu *e-commerce* terbaik dan terbesar yang ada di Indonesia. *Shopee* Indonesia adalah salah satu pusat situs belanja online (*e-commerce*) yang dikelola oleh *Sea Group* dan dikelola oleh Indonesia di PT. *Shopee*, Indonesia. Bisnis *mobile market customer-to-customer (C2C)* *Shopee* memudahkan keberadaannya untuk dapat diterima oleh semua lapisan masyarakat, termasuk Indonesia. Saat diluncurkan, *Shopee* Indonesia telah mengalami perubahan perkembangan yang sangat signifikan dan berkesinambungan, bahkan hingga Oktober 2017, aplikasinya telah diunduh oleh lebih dari 43 juta pengguna. *Shopee* memberikan pengalaman seluler satu atap dan fungsi obrolan waktu nyata untuk memungkinkan pembeli dan penjual berinteraksi dengan mudah, cepat, aman, dan mudah.

³ Aribowo, Dwi Putra Jati dan Mahendra Adhi Nugroho. 2013. "*Pengaruh dan Perceived Of Risk terhadap Niat Untuk Bertransaksi Menggunakan E-Commerce*". Jurnal Nomonal. Volume 2. Nomor 1

Peluang dalam bertransaksi elektronik melalui *e-commerce* sangat terbuka luas untuk semua kalangan masyarakat, Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan suatu regulasi yang menjadi pedoman hukumnya. Undang-Undang No 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Shopee merupakan salah satu *e-commerce* terbaik dan terbesar yang ada di Indonesia. *Shopee* Indonesia adalah salah satu pusat situs belanja online (*e-commerce*) yang dikelola oleh *Sea Group* dan dikelola oleh Indonesia di PT. *Shopee*, Indonesia. Bisnis *mobile market customer-to-customer (C2C)* *Shopee* memudahkan keberadaannya untuk dapat diterima oleh semua lapisan masyarakat, termasuk Indonesia. Saat diluncurkan, *Shopee* Indonesia telah mengalami perubahan perkembangan yang sangat signifikan dan berkesinambungan, bahkan hingga Oktober 2017, aplikasinya telah diunduh oleh lebih dari 43 juta pengguna. *Shopee* memberikan pengalaman seluler satu atap dan fungsi obrolan waktu nyata untuk memungkinkan pembeli dan penjual berinteraksi dengan mudah, cepat, aman, dan mudah.

Ditetapkannya Undang-Undang yang berkaitan penting dengan *e-commerce*, menandakan suatu keseriusan dan perhatian dari pemerintah dalam mengatur regulasi perlindungan konsumen di Indonesia tentang perlindungan konsumen dalam *e-commerce*. Akan tetapi, pelaksanaannya dalam dunia transaksi jual beli melalui elektronik cenderung masih jauh dari harapan. Masih terdapat banyak kasus-kasus yang penyelesaiannya tidak ditangani secara maksimal dan cenderung mengabaikan serta tidak memfasilitasi hak-hak konsumen dapatkan. Banyak sekali terdapat kasus-kasus yang sama sekali tidak ada penyelesaiannya, karena konsumen cenderung lebih memilih untuk tidak mempermasalahkannya padahal konsumen mempunyai hak-hak yang diatur.

Dalam penulisan ini, penulis membahas tentang suatu perlindungan hukum bagi konsumen yang berkaitan dengan pencantuman klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK No 8 tahun 1999. Penulis menyadari bahwa hal ini menarik untuk dibahas karena semakin berkembangnya kegiatan jual beli online dan minat masyarakat amat luas dalam kegiatan perbelanjaan online ini. Di

dalam situs jual beli online *Shopee* masih tercantum suatu syarat dan ketentuan yang bisa dikatakan klausula baku yang jelas bertentangan dengan Pasal 18 UUPK sehingga hal tersebut dapat merugikan pihak konsumen serta mengalihkan hak-hak konsumen.

Klausula baku merupakan suatu aturan yang sudah dibuat terlebih dahulu secara sepihak sepihak yang berbentuk faktur/bon, perjanjian, kwitansi atau dokumen lainnya dalam transaksi jual beli yang dapat merugikan konsumen. Adanya syarat dan ketentuan yang bisa disebut klausula baku tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa klausula baku merupakan setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan terlebih dahulu dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang tercantum dalam sebuah dokumen/perjanjian di dalam e-commerce tersebut.⁴

Pencantuman klausula baku/perjanjian baku juga memahami posisi kebebasan berkontrak. Berdasarkan Pasal 1338 ayat (3) KUHP, terdapat salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menerapkan asas kebebasan berkontrak, adalah suatu bentuk itikad baik dari pihak yang membuat perjanjian. “Itikad baik dalam tahap pelaksanaan perjanjian adalah kepatutan, yaitu suatu penilaian dan penerapan yang baik terhadap tindak tanduk suatu pihak dalam melaksanakan apa yang akan diperjanjikan”.⁵ Hal ini akan dilaksanakan jika para pihak seimbang dalam kedudukannya sehingga dapat melakukan kegiatan tukar menukar secara wajar.

Perjanjian baku ini merupakan suatu perjanjian yang memuat suatu syarat-syarat dalam maksud tertentu sehingga terlihat lebih “meng-untungkan” bagi pihak yang mempersiapkan terlebih dahulu perbuatan perjanjian tersebut yaitu si pelaku usaha. Jika dalam keadaan yang normal pelaksanaan perjanjian diperkirakan akan terjadi suatu masalah, maka dipersiapkan sesuatu untuk

⁴ Pasal 1 ayat (10) UUPK

⁵ Subekti, “*Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*”. Alumni, Bandung, 1976, hl.,26.

penyelesaiannya dalam perjanjian tersebut.⁶

Pasal 1313 KUHPer menyatakan bahwa perjanjian atau kontrak merupakan suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Perjanjian ialah persetujuan, permufakatan, antara dua orang/pihak untuk melaksanakan sesuatu. Jika diadakan dalam bentuk tertulis juga dinamakan kontrak.⁷ Dalam hal kegiatan bisnis yang sehat, terdapat keseimbangan perlindungan hukum yang setara antara konsumen dengan produsen. Konsumen bisa menduduki posisi yang lemah dan kedudukannya tidak sejajar dengan produsen jika tidak adanya perlindungan yang seimbang sebagai peraturannya. Perlindungan konsumen merupakan bagian ikut berkontribusi dalam terwujudnya kegiatan bisnis yang sehat. Konsumen akan menduduki kedudukan yang tidak sejajar dengan produsen, dikarenakan pembuatan perjanjian standar tersebut yang hanya dibuat secara sepihak oleh pihak pelaku usaha (tidak adanya kesepakatan dari kedua belah pihak). Hal ini sudah Jelas bahwa klausula baku yang tertuang dalam perjanjian standar tersebut bersifat menguntungkan satu pihak saja yaitu pelaku usaha dibandingkan dengan pihak konsumen.⁸

Menurut E.H Houndius perjanjian baku adalah syarat-syarat konsep tertulis yang dimuat ke dalam beberapa perjanjian yang masih akan dibuat, yang jumlahnya tidak tentu tanpa membicarakan terlebih dahulu isinya.⁹

Menurut Pasal 1338 ayat (1) KUHPer menyatakan bahwa semua perjanjian dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Dari bunyi pasal tersebut sangat jelas terkandung asas :

- a. Konsensualisme adalah perjanjian itu telah terjadi jika adanya konsensus antara pihak-pihak yang mengadakan kontrak.
- b. Kebebasan berkontrak, artinya seseorang bebas untuk mengadakan perjanjian, bebas mengenai apa yang diperjanjikan, bebas pula menentukan

⁶ Az. Nasution, SH *"Hukum Perlindungan Konsumen"*, Diedit Media, Jakarta, 2011, hlm. 109

⁷ Subekti, *Kamus Hukum*, Jakarta, Pradnya Paramita, 2005, hlm. 89.

⁸ Kanun Jurnal Ilmu Hukum Nurhafni, *"Sanusi Bintang Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik"* Vol. 20 No.3 (Desember, 2018), hlm. 473-494.

⁹ Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, "Klausula Eksonerasi dan Konsumen Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif"*. Doktrin dan Praktiknya. Ombak, Yogyakarta, 2014, hlm. vi

bentuk kontraknya.

- c. Pacta sunt servanda, artinya kontrak itu merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Di samping itu, beberapa asas lain dalam standar kontrak.

- a. Asas kepercayaan.
- b. Asas persamaan hak.
- c. Asas keseimbangan.
- d. Asas moral
- e. Asas kepatutan.
- f. Asas kebiasaan.
- g. Asas kepastian hukum.¹⁰

Dari penjelasan tersebut diatas, penulis memahami bahwa dalam mencapai suatu “kesepakatan” antara kedua belah pihak dalam suatu perjanjian kontrak atau kesepakatan diperlukan negosiasi. Kedua belah pihak dapat dengan bebas memutuskan syarat, yaitu syarat dan ketentuan perjanjian. Ini menyangkut, harga, jumlah, jenis, lokasi, waktu, dan beberapa aspek yang lain terkait dengan adanya suatu objek yang dijanjikan. Melewati cara ini, prinsip kesepakatan dapat di terapkan ke dalam dalam kontrak. Namun, pada kenyataannya, banyak perjanjian jual beli yang terdapat di situs jual beli online *e-commerce Shopee* yang masih terdapat pelepasan tanggung jawab dan pengalihan tanggung jawab dalam melakukan proses jual beli, dan ini tidak terjadi melalui proses penyeimbangan, tetapi perjanjian itu terjadi dengan cara satu pihak yaitu pelaku usaha telah menyiapkan terlebih dahulu perjanjian yang dibuat secara sepihak. Dimana isi atau klausula perjanjian tersebut telah dibakukan terlebih dahulu dan kemudian dicantumkan pada setiap produknya untuk memaksa konsumen menyetujui dan disini pihak pelaku usaha hampir tidak memberikan kebebasan sama sekali kepada pihak lainnya untuk melakukan negoisasi atas syarat- syarat yang disodorkan tersebut sehingga hal tersebut sangat tidak sesuai dengan apa yang diatur oleh Undang-Undang dan apa yang terjadi secara nyata (*das sollen das*

¹⁰ Abdul Rasyid Saliman, “*Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*”, Cet. Kedelapan, Kencana, Jakarta 2014, hlm. 40

sein). Perjanjian yang demikian ini dinamakan sebagai bentuk perjanjian standar (Baku).

Perlindungan konsumen menyangkut banyak aspek, salah satunya legal. Hukum dalam masyarakat selalu berkembang secara dinamis seiring dengan perkembangan masyarakat. Hukum sangat penting bagi masyarakat, terkait dengan kehidupan sosial dan mengatur batas kehidupan masyarakat itu sendiri, sehingga dapat melindungi kepentingan sosial. UUPK mendapat perhatian khusus karena menyangkut kesejahteraan masyarakat dan melindungi hak masyarakat khususnya konsumen.

Didalam UUPK telah mengatur hak dan kewajiban baik pelaku usaha maupun konsumen itu sendiri. Hak dan kewajiban tersebut tercantum didalam Pasal 4, 5, 6, dan 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Pasal tersebut telah mengatur secara rinci tentang Hak dan Kewajiban antar pelaku usaha dan konsumen. Namun, pada kenyataannya konsumen seringkali berada dalam posisi yang lemah yang dapat menjadi sasaran eksploitasi secara sosial dan ekonomi oleh pelaku usaha yang mempunyai posisi yang sangat kuat.¹¹

1.2. Identifikasi Masalah

Permasalahan mengenai klausula baku ini sering terjadi ditengah kehidupan bermasyarakat, mengingat klausula baku merupakan peraturan yang telah disiapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha tersebut. Karna di dalam praktik kehidupan sehari-hari (terutama pada aktivitas jual beli dengan *e-commerce*), tanpa disadari banyak konsumen yang terlibat dalam klausula baku tersebut. Walaupun konsumen sadar mengenai dalam mempertahankan dan melindungi haknya karena ada kalanya keinginan konsumen tidak dapat dipenuhi.

Pada dasarnya hak konsumen untuk memperoleh perlindungan konsumen telah dicantumkan atau dituangkan ke dalam bentuk Undang-Undang, yaitu UUPK. Keberadaan hak tersebut telah diakui dan memiliki kepastian hukum

¹¹ Abdul Rasyud Saliman, "*Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*", Cet. Kedelapan, Kencana, Jakarta 2014, hlm. 190.

yang diberikan oleh Undang-Undang. Apabila konsumen yakin bahwa penggunaan istilah yang terdapat dalam UUPK telah merugikan mereka, maka dapat dilakukan upaya hukum.

Aktivitas *e-commerce* sekarang sudah memiliki Undang-Undang, yaitu UU ITE Dengan mencantumkan klausula baku yang dapat merugikan dan membatasi hak-hak konsumen. Namun pada kenyataannya pelaku usaha dalam situs jual beli online *Shopee* masih banyak yang memuat klausula baku yang bertentangan dengan UUPK. Pembakuan perjanjian tersebut seringkali tidak memperhatikan kepentingan konsumen dan menempatkan konsumen ke dalam posisi yang lemah. Dalam posisi konsumen yang lemah dan tidak berimbang ini sudah seharusnya pemerintah campur tangan baik dalam bentuk kebijakan maupun regulasi yang tegas. Konsumen berhak mendapatkan perlakuan yang adil dari pelaku usaha, agar posisi konsumen bisa seimbang dengan pelaku usaha.

Berdasarkan penjabaran tersebut diatas, maka penulis ingin meneliti tentang pencatuman klausula baku pada perjanjian baku secara online di *e-commerce Shopee* dalam klausula baku *Shopeepay* dengan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PENERAPAN KALUSULA BAKU PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MENURUT E-COMMERCE (SHOPEE, BUKALAPAK, TOKOPEDIA)”**.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran indentifikasi masalah diatas, ada beberapa masalah yang akan penulis teliti sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen berkaitan dengan pencantuman klausula baku dalam situs belanja online Shoope , Bukalapak, Tokopedia?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di kemukakan di atas, penulis dapat di sebutkan bahwa penelitian ini mempunyai 2 (dua) tujuan pokok. Adapun tujuan pokok penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji Bagaimana Penerapan dari undang-undang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia?
2. Untuk mengetahui dan mengkaji Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen berkaitan dengan pencantuman klausula baku dalam situs belanja online Shoope, Bukalapak, Tokopedia?

1.4.2. Manfaat Penelitian

Selain mempunyai 2 (dua) tujuan pokok seperti tersebut diatas, penelitian ini juga mempunyai manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.2.1. Manfaat Teoritis

Untuk penjelasan, pemahaman, dan pengetahuan tentang upaya-upaya dan perlindungan konsumen yang diberikan Shopee dan hukum positif di Indonesia. Melalui penelitian ini, diharapkan agar hasil penulisan dapat bermanfaat bagi konsumen Shopee, sehingga dapat lebih cermat lagi dalam menggunakan situs belanja online Shopee.

1.4.2.2. Mafaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat terutama para konsumen Shopee dalam membela dan mengetahui hak haknya apabila terdapat suatu penipuan yang merugikan sehingga diharapkan penelitian ini berguna untuk para konsumen Shopee guna mencegah timbulnya kerugian.

1.5. Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran

1.5.1. Kerangka Teoritis

1. Teori Keadilan

Keadilan menurut Aristoteles yaitu “untuk hal-hal yang sama diperlakukan secara sama, dan yang tidak sama juga di perlakukan tidak sama, secara proporsional” (*justice consist in treating equals equally and enequalls unequally, in proportion to their inequality*).

Menurut John Rawls, keadilan disebut sebagai prinsip kebijakan rasional yang diterapkan pada konsep penjumlahan kesejahteraan semua golongan dalam masyarakat. Untuk mencapai keadilan semacam ini, dengan sendirinya masyarakat akan mewujudkan keinginannya sesuai dengan asas kepentingan, karena hal ini untuk meningkatkan keuntungan bersih yang diperoleh dari kepuasan anggota masyarakatnya. Karena pada dasarnya hukum harus menjadi norma agar masyarakat dapat bertindak adil dengan memperhatikan individu dan bertindak sesuai dengan haknya, tanpa melanggar hukum yang berlaku. Sistem peradilan sangat erat kaitannya dengan hak dan kewajiban para pihak dan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab.¹²

2. Teori Perjanjian

Profesor. R. Subekti, S.H, Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang menjanjikan kepada orang lain atau dua orang saling berjanji untuk melakukan sesuatu atau dua orang saling berjanji untuk melakukan sesuatu. Profesor Subekti menunjukkan bahwa setelah kejadian ini, muncul hubungan antara keduanya, yang disebut kesepakatan. Kesepakatan tersebut melahirkan kesepakatan antara dua orang yang mencapai kesepakatan. Perjanjian tersebut memperoleh kata-kata yang mengandung janji atau kompetensi lisan atau tertulis.¹³

Pasal 1320 KUHPer menyebutkan empat syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu: sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu

¹² Dikutip dari www.info-hukum.com pada tanggal 10 Desember 2020, Pukul 08.51 WIB

¹³ Ajeng Putri Larasati, Skripsi, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian E-Commerce yang mencantumkan Klausula Baku Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*” (Palembang: Universitas Sriwijaya, 2018), hlm. 14

perikatan, suatu hal tertentu, suatu sebab yang halal. Sepakat dan kecakapan merupakan syarat subjektif, sedangkan hal tertentu dan sebab yang halal adalah syarat objektif. Bagaimanakah kaitan antara syarat subjektif sahnyanya perjanjian yaitu kecakapan dikaitkan dengan keabsahan perjanjian *e-commerce* yang dilakukan oleh subjek hukum belum dewasa, dalam artian belum dewasa menurut Undang-Undang. Dalam hal perjanjian *e-commerce*, para pihak yang mengadakannya tidak bertemu sehingga tidak diketahui apakah mereka memiliki kecakapan untuk mengadakan suatu perjanjian. Ketidackakapan yang dimaksud di sini adalah dalam konteks bahwa yang mengadakan perjanjian ialah belum dewasa. Dalam hal ini perjanjian itu: dapat dimintakan pembatalan (kepada hakim) oleh pihak yang tidak mampu termasuk wali atau pengampunya.¹⁴

3. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum sebagai salah satu hal penting dari unsur suatu negara hukum. Dianggap penting karena dalam membentuk suatu negara akan dibentuk pula hukum untuk mengatur warga negaranya. Perlindungan hukum adalah sebagai suatu konsep yang menyeluruh dari negara hukum. Perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu perlindungan hukum.

Berikut beberapa para ahli mengemukakan pengertian perlindungan hukum :

- a. Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁵
- b. Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan

¹⁴ Lista Kuspriatni, Hukum Perjanjian, (Diakses pada tanggal 11 Mei 2011)

¹⁵ Anon, "Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli", <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, Diakses tanggal 08 April 2021

ketentuan hukum dari kesewenangan.¹⁶

- c. Menurut CST Kansil Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹⁷ Berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.
- d. Menurut Muktie, A. Fadjar Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.¹⁸

Dalam rangka menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam, sebagai berikut:

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.

Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

¹⁶ C.S.T Kansil, "*Perlindungan Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*". Penerbit Balai Pustaka, Jakarta 1989, hlm. 40

¹⁷ *Ibid*

¹⁸ *Ibid*

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.¹⁹

Jika konsumen di dalam melakukan transaksi *e-commerce* yang mencantumkan klausula baku yang tentu saja memiliki pengaturan di Perlindungan hukum yang represif memiliki tujuan dalam penyelesaian sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan- pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah dalam Pasal 18 UUPK dan kemudian menimbulkan kerugian bagi konsumen tersebut, hal ini merupakan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen terutama dalam Pasal 4 huruf (g) dan (h) UUPK.

Adanya perlindungan hukum preventif dan represif ini untuk memberikan jaminan agar konsumen bisa mendapatkan hak-haknya dengan baik dan tingkat terjadinya kerugian pada konsumen semakin rendah serta perlindungan hukum ini juga merupakan pemenuhan terhadap hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut sesuai yang tercantum dalam Pasal 4 huruf (e) UUPK.

Adanya pengaturan tentang perlindungan konsumen melalui UUPK didasarkan pada beberapa asas dan tujuan. Asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana disebutkan pada Pasal 2 UUPK adalah sebagai berikut :

1. Asas manfaat

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen akan dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan

¹⁹ *Perlindungan Hukum*, <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, Diakses tanggal 25 November 2020, Pukul 12.27 WIB.

pembangunan pribadi setiap negara.

2. Asas keadilan

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen akan dapat memberikan rasa keadilan bagi setiap masyarakat konsumen pada umumnya.

3. Asas keseimbangan

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen akan dapat menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan kepentingan produsen.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen akan dapat memberikan suasana kondusif bagi konsumen dalam rangka penggunaan hasil produk dari produsen.

5. Asas kepastian hukum

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen akan dapat memberikan suatu kepastian hukum berkenaan dengan hak dan kewajiban antara konsumen dan produsen.²⁰

1.5.2. Asas Kebebasan Berkontrak

Menurut Prof. Subekti dalam bukunya hukum perjanjian, asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang menyatakan bahwa setiap orang pada dasarnya boleh membuat kontrak (perjanjian) yang berisi dan macam apapun asal tidak bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan dan ketertiban umum.

1.5.3. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka teori dan latar belakang di atas, penulis merumuskan kerangka konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Tinjauan yuridis menurut kamus besar bahasa Indonesia, tinjauan merupakan mempelajari dengan cermat, memeriksa untuk memahami, pandangan, pendapat yang di dapat setelah melakukan suatu penelitian.²¹

²⁰ Soerjono Soekanto, 1996, *Pengantar Ilmu Hukum*, UI-Press, Jakarta, hlm. 43

²¹ "Kamus Besar Bahasa Indonesia", <http://kbbi.web.id/tinjau.html> 22.00

Menurut kamus hukum, yuridis berasal dari kata Yuridisch yang berarti menurut hukum atau di liat dari segi hukum.²²

- b. Perlindungan Hukum Perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis.
- c. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.²³
- d. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, oranglain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁴
- e. Perjanjian menurut R. Wirjono adalah suatu perjanjian diartikan sebagai suatu perbuatan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, di mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melaksanakan suatu hal untuk tidak melaksanakan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji tersebut.²⁵
- f. Perjanjian Baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.²⁶
- g. Batal demi hukum adalah suatu perjanjian di mana salah satu pihak belum cakap untuk membuat suatu perjanjian yang akan dibuat oleh para pihak.

²² M. Marwan dan Jummy P, *Kamus Hukum*, Surabaya, Reality Publisher 2009, hlm. 651

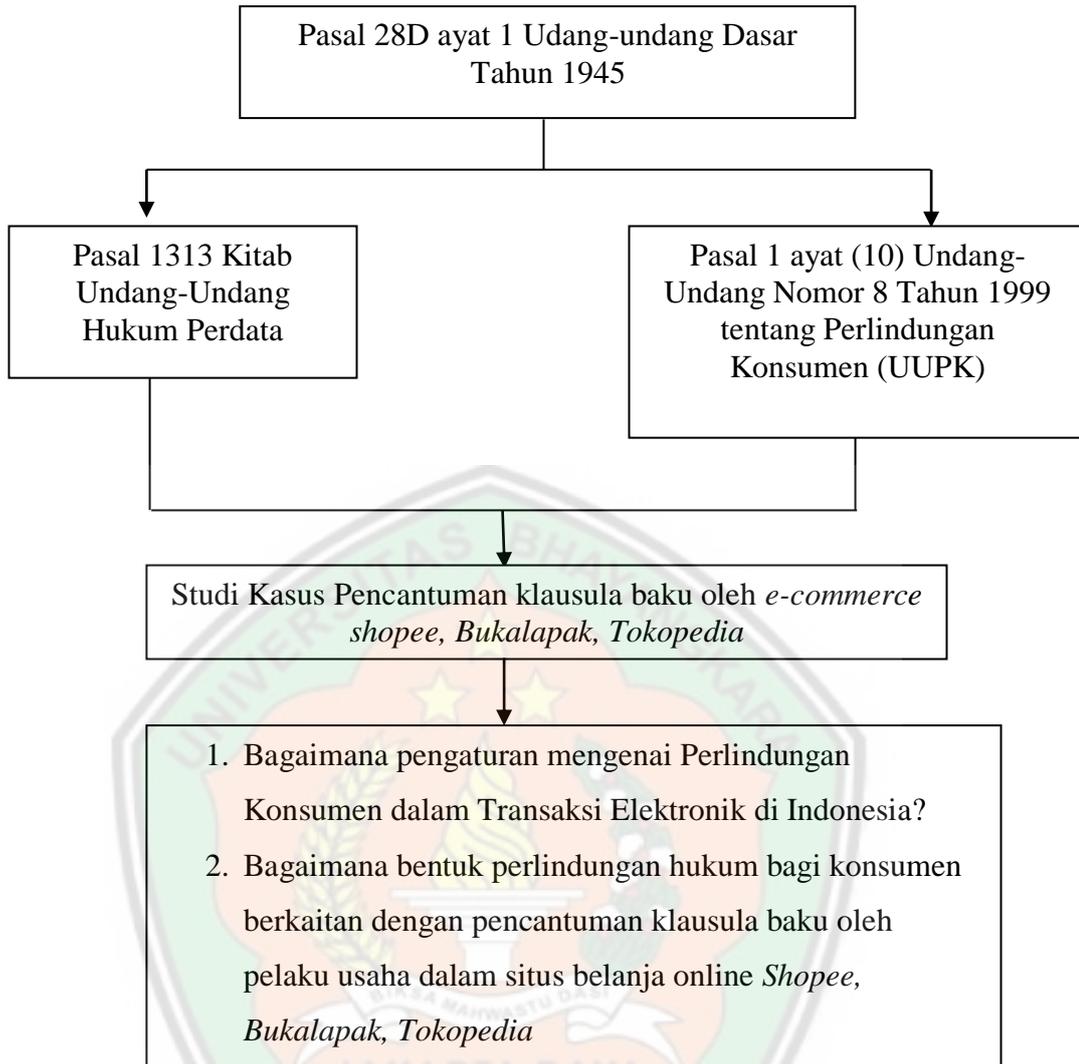
²³ Ahmadi Miru & Sutarnan Yodo. *"Hukum Perlindungan Konsumen"*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2004, hlm. 1

²⁴ Pasal 1 Butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁵ R. Wirjono Prodjodikoro. *"Asas-Asas Hukum Perjanjian"*. Bandung: Mandar Maju. 2000, hlm. 4

²⁶ Sutan Remi Sjahdeini. *"Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia"*. Institut Bankir Indonesia (IBI). Jakarta. 1993. Hlm. 66

1.5.4. Kerangka Pemikiran



1.6. Rencana Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini, di sajikan dalam lima bab sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab 1 menguraikan mengenai Latar belakang masalah, Identifikasi masalah dan perumusan masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Teori Kerangka Konsepsional dan Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan membahas mengenai tinjauan kepustakaan mengenai teori-teori, konsep-konsep, kerangka berpikir dalam penelitian ini yang akan dihubungkan dengan hasil dan tinjauan pustaka yang diperoleh dari buku-buku serta sumber lainnya yang berhubungan dengan Perlindungan konsumen klausula baku.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas tentang metode penelitian yang dipakai oleh penulis dalam mengerjakan penelitian skripsi ini dengan memuat Jenis Penelitian, Pendekatan Penelitian, Sumber-Sumber Bahan Hukum yang didapat melalui penelusuran literatur hukum.

BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menguraikan hasil penelitian :

- a. Kekuatan Mengikat Dari Perjanjian Dengan Klausula Baku Yang Diterapkan Pada Aktivitas *E-Commerce*.
- b. Aspek Perlindungan Hukum Konsumen Pada Perjanjian Dengan Klausula Baku Yang Digunakan Dalam Aktivitas *E-commerce*.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini akan menyampaikan dari seluruh bab yang terdapat dalam penulisan skripsi kemudian dibuat saran yang merupakan sumbangan pemikiran penulis dalam permasalahan yang ada di skripsi ini agar para pembaca dapat memahaminya.