

**PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI TERHADAP KONSUMEN
PADA PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI LOKAPASAR SHOPEE**

Skripsi

Oleh

**YOSHUA ALBERTO NATANAEL
NPM 1912011342**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDARLAMPUNG
2024**

ABSTRAK

PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI TERHADAP KONSUMEN PADA PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI LOKAPASAR SHOPEE

Oleh

YOSHUA ALBERTO NATANAEL

Perdagangan elektronik melibatkan jual beli antara pelaku usaha dan konsumen melalui internet. Pengalihan tanggung jawab melalui klausula eksonerasi yang menyatakan pelaku usaha hanya bertanggungjawab saat barang dalam penguasaannya ditemukan pada Lokpasar Shopee. Penelitian ini fokus mengkaji bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha dan Shopee terhadap kerugian produk berkaitan penerapan klausula eksonerasi, dan penyelesaian sengketa dalam kasus perselisihan penggunaan klausula eksonerasi.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif terapan dengan tipe penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan nonjudicial case study. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Metode pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan wawancara, serta analisis data secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan pelaku usaha menggunakan klausula eksonerasi untuk mengalihkan tanggung jawab terhadap cacat produk. Pelaku usaha dalam bertanggungjawab terbagi menjadi contractual liability, product liability, dan criminal liability, Sesuai UUPK, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam bentuk pengembalian uang atau barang setara. Shopee sebagai platform lokapasar, mengadopsi tanggung jawab preventif dan represif. Mulai dari menyaring penjual dan informasi produk hingga mengelola transaksi dengan penahanan dan pengembalian dana. Upaya penyelesaian sengketa dilakukan dengan jalur litigasi maupun non litigasi sesuai dengan kesepakatan para pihak yang bersengketa.

Kata Kunci : *Lokapasar Shopee, Klausula Eksonerasi, Konsumen*

**PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI TERHADAP KONSUMEN
PADA PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI LOKAPASAR SHOPEE**

**Oleh:
Yoshua Alberto Natanael**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul Skripsi

**: PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI
TERHADAP KONSUMEN PADA
PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI
LOKAPASAR SHOPEE**

Nama Mahasiswa

: *Yoshua Alberto Natanael*

Nomor Pokok Mahasiswa

: 1912011342

Bagian

: Hukum Keperdataan

Fakultas

: Hukum

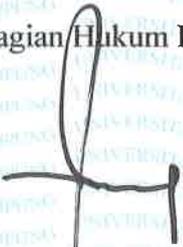
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Dita Febrianto, S.H., M.Hum.
NIP 198401302008121004


Depri Liber Sonata, S.H., M.H.
NIP 198010162008011001

2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan

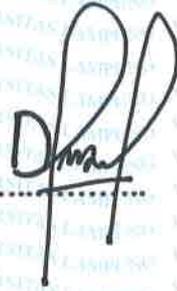

Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum.
NIP 1960122281989031001

MENGESAHKAN

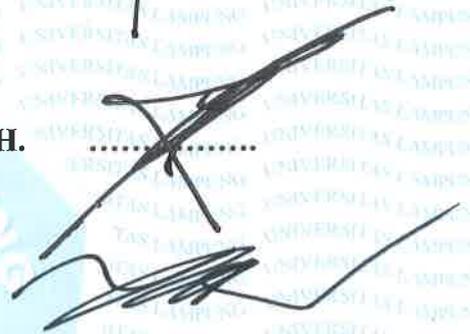
1. **Tim Penguji**

Ketua

: Dita Febrianto, S.H., M.H



Sekretaris/Anggota : Depri Liber Sonata, S.H., M.H.



Penguji

Bukan Pembimbing : Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.

.....

2. **Dekan Fakultas Hukum**



Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S.
NIP 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 18 Januari 2024

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yoshua Alberto Natanael

NPM : 1912011342

Bagian : Perdata

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **Penerapan Klausula Eksonerasi Terhadap Konsumen Pada Perjanjian Jual Beli Melalui Lokapasar Shopee** adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Surat Keputusan Rektor Nomor 3187/H25/DT/2010.

Bandar Lampung, Januari 2024



Yoshua Alberto Natanael
NPM 1912011342

RIWAYAT HIDUP



Bernama lengkap Yoshua Alberto Natanael. Penulis dilahirkan di Jakarta pada tanggal 21 Agustus 2000, merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Tumpal Marpaung dan Ibu Dame Hotmauli Sianturi. Penulis mengawali pendidikan di Taman Kanak-kanak Bunda Hati Kudus pada tahun 2004, kemudian melanjutkan ke Sekolah Dasar Bunda Hati Kudus Bogor lulus pada Tahun 2012, lalu melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi pada Sekolah Menengah Pertama Santa Lusia Bekasi hingga tahun 2015, dilanjutkan Sekolah Menengah Atas Negeri 88 Jakarta hingga 2018.

Pada Tahun 2019 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui seleksi penerimaan Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung, Penulis aktif di organisasi Dewan Perwakilan Mahasiswa Universitas Lampung (DPM U) sebagai staff ahli periode 2020/2021, (Dewan Energi Mahasiswa) sebagai anggota periode 2021/2022, penulis juga mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) periode 2021/2022 di Desa Sindanglaya, Kabupaten Cianjur.

MOTO

“fatum brutum amor fati”

Mencintai takdir seburuk apapun takdirmu.

(Friedrich Nietzsche)

“Rezeki kayak hujan, datang gak bisa ditolak”

(Wanda Oke)

”sasittongna, molo dipahabisho jatah gagalmu, olo dang olo ho ikkon hasea”

Sesungguhnya, jika engkau telah menghabiskan jatah gagalmu, mau tidak mau

kau harus berhasil.

(Umpasa Batak)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur atas berkat karunia Tuhan Yesus Kristus yang sudah melindungi dan menyertai saya dalam setiap nafas kehidupan. Sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, dan dengan segala kerendahan hati ku persembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta :

Tumpal Marpaung dan Dame Hotmauli Sianturi

Kakak Adik Tersayang :

Jeriael Eden Mulia, Yoel Yosafat Hamonangan,
dan Carren Hillary Anggraeni

Terima kasih karena telah berjuang segenap tenaga untuk memberikan semangat, kasih sayang, memberikan segalanya untuk setiap langkahku menuju keberhasilan. Terima kasih telah menjadi orang tua dan keluarga yang sempurna, senantiasa mendoakanku, mencintaiku, merawatku, dan mengorbankan segalanya untuk kebahagiaanku dan cita-citaku. Terima kasih atas segala kebaikan yang kalian berikan dalam hidup ini dan pengorbanan yang kalian berikan untuk membantuku.

SANWACANA

Puji syukur atas berkat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul “Penerapan Klausula Eksonerasi Terhadap Konsumen Pada Perjanjian Jual Beli Melalui Lokapasar Shopee”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik. Maka pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung;
3. Ibu Dewi Septiana, S.H., M.H., selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung .
4. Bapak Dita Febrianto, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang sudah berjasa bagi penulis karena telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Depri Liber Sonata, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang sudah berjasa bagi penulis karena telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Bapak Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas I yang sangat baik karena telah memberikan koreksi dan masukan yang membangun demi sempurnanya skripsi ini;
7. Bapak Mohammad Wendy Trijaya, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembahas II yang sangat baik karena telah memberikan koreksi dan masukan yang membangun demi sempurnanya skripsi ini;
8. Bapak Dr. Rudi Natamiharja, S.H., DEA. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu atas arahan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
9. Seluruh dosen dan karyawan/i Fakultas Hukum Universitas Lampung yang penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis, serta segala bantuan secara teknis maupun administratif yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan studi;
10. Bapak Muhammad Ali selaku *Legal analyst* shopee yang telah bersedia membantu penulis memberikan data-data yang diperlukan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Bapak Eko Santyabudi perwakilan dari *24store_JanApple* yang telah membantu penulis memberikan data-data yang diperlukan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
12. Dosen dan karyawan yang bertugas di Fakultas Hukum Universitas Lampung, khususnya Dosen Bagian Hukum Keperdataan yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi saya;
13. Keluarga tercinta Mama, Bapak, Abang, dan Adikku Tercinta Bang Eden, Yoel Yosafat, dan Carren Hillary Anggraeni, yang membantu penulis selalu berusaha menjadi yang terbaik agar dapat memberikan contoh yang baik, beserta keluarga besar yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang selalu memberi dukungan untuk kesuksesanku;
14. *Gwiyomi* sekaligus *Partner in goodness (for sure)* bernama Putri Alifatul Qisthi. Kelak apapun cita-cita baik itu semoga semesta memberi kemudahan untuk mencapainya. *Be a good Engineer* ya!
15. Keluarga selama berada di masa perantauan “Kontrakan Hura-Hura” dan “Buitenzorg Wonokromo”, Ramadhani Novansyah, Zen Adiluhung, Dedek

Irvansyah, Fajar Bima Alfian, Daffa Ladro Kusworo, Dimas Wibisono, Riezki Maulana Akbar, dan Adam Aurelio Ardy. Terima kasih telah berbagi suka dan duka dengan segala keterbatasan di kontrakan. Doa ku tetap sama untuk kedigdayaan kita dimasa depan;

16. Sahabat hingga saat ini Andreas Nugroho, Aaron Chandra, Clement Arphine Gading, Albertus Andhika, Wendo Wiranata dan Conita Hutabarat terima kasih atas dukungan dan motivasi serta doa untuk kesuksesanku. Semoga kita tetap saling membantu dan menyemangati satu sama lain;
17. Sahabat semasa perkuliahaan “OTW SEMPRO”, Raga, Fadhil, Biagi, Itang, Edo, Roy, Alfaro, Akbar dan Harrys terima kasih atas dukungan dan motivasi serta doa untuk kesuksesanku. Semoga kita tetap saling membantu dan menyemangati satu sama lain;
18. Rekan-rekan KKN Desa Sindanglaya, Kecamatan Cipanas, Kabupaten Cianjur, Dimas, Bima, Sabil, Lia, Faradipa, Nadine, Eva, Sarah dan Ardi Wighi terima kasih atas pengalaman dan pembelajaran serta kerja sama yang telah diberikan selama 40 hari KKN;
19. Almamater tercinta, Fakultas Hukum Universitas Lampung;
20. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan YME, memberikan balasan atas jasa dan budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya.

Bandar Lampung, Januari 2024

Penulis

Yoshua Alberto Natanael

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	I
COVER DALAM	II
HALAMAN PERSETUJUAN	III
HALAMAN PENGESAHAN	IV
LEMBAR PERNYATAAN	V
RIWAYAT HIDUP	VI
MOTO	VII
HALAMAN PERSEMBAHAN	VIII
SANWACANA	IX
DAFTAR ISI.....	XII
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang dan Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Umum Perjanjian dan Transaksi Elektronik	9
2.2. Tinjauan Umum Perjanjian Baku.....	23
2.3. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	25
2.4. Tinjauan Umum klausula Eksonerasi.....	30

2.5. Kerangka Pikir	35
---------------------------	----

III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Tipe Penelitian	38
3.3. Pendekatan Masalah.....	38
3.4. Data dan Sumber Data	39
3.5. Metode Pengumpulan Data	39
3.6. Metode Pengolahan Data	42
3.7. Analisis Data	42

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Bentuk Pengalihan Tanggung Jawab Oleh Pelaku Usaha Terhadap Jual Beli Online Shopee Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	45
4.2. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh Lokapasar Shopee dan Penjual Jika Terjadi Kerugian Dalam Kaitan Penggunaan Klausula Eksonerasi	52
4.2.1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jika Terjadi Kerugian dalam Kaitan Penggunaan Klausula Eksonerasi.....	574
4.2.2. Tanggung Jawab Shopee Jika Terjadi Kerugian dalam Penggunaan Klausula Eksonerasi	559
4.3. Penyelesaian Sengketa Apabila Terjadi Perselisihan antara Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Penggunaan Klausula Eksonerasi	62

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA	70
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	70
----------------------	-----------

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Masalah

Perkembangan teknologi memungkinkan individu memiliki peralatan elektronik yang semakin memudahkan aktivitas dan pekerjaan sehari-hari. Saat ini, keberadaan internet telah menjadi bagian penting dari kehidupan, mulai dari menghubungkan orang dari berbagai jarak dengan cepat hingga memberi akses mudah ke informasi, berita, dan transaksi online. Dapat dikatakan aksesibilitas terhadap internet menjadi penting bagi masyarakat termasuk pelaku usaha.

Sebagai bentuk perdagangan yang memanfaatkan teknologi mutakhir, lokapasar telah mentransformasi cara berdagang tradisional. Jika sebelumnya interaksi antara konsumen dan perusahaan dilakukan secara langsung, kini berubah menjadi daring. Lokapasar menggantikan konsep bisnis tradisional dengan menciptakan model interaksi baru di ranah digital antara produsen dan konsumen. Sistem transaksi dalam Lokapasar sepenuhnya berbasis elektronik. Oleh karena itu, tersedianya informasi yang tepat dan detail mengenai konsumen dan perusahaan dalam lokapasar adalah suatu keharusan, guna mencegah adanya keluhan dari konsumen terkait produk atau layanan yang mereka dapatkan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, yang merupakan revisi dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, kontrak yang disepakati melalui sistem elektronik disebut kontrak elektronik. Sedangkan transaksi yang terjadi disebut sebagai transaksi elektronik.

Pada penggunaan transaksi online, terdapat perjanjian jual-beli yang dilakukan oleh pelaku usaha. Menurut Pasal 1313 KUHPerdara, perjanjian adalah suatu perbuatan

dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian terjadi apabila ada kesepakatan antar para pihak yang membuatnya. Pada dasarnya perjanjian jual-beli melalui platform *online* mirip dengan perjanjian konvensional. Namun, perbedaannya terletak pada cara kesepakatan dicapai yang bukan melalui kesepakatan tertulis atau lisan, melainkan melalui media elektronik.

Setidaknya, dalam setiap transaksi lokapasar akan menimbulkan 3 (tiga) bentuk tanggung jawab mulai dari tanggung jawab terhadap isi kontrak, tanggung jawab terhadap isi informasi (konten informasi) yang disebut *webvertising* dan tanggung jawab penjual terhadap produk cacat (*damage product*). Selain itu, dalam transaksi jual-beli terdapat tiga kemungkinan yang terjadi. Pertama, barang yang diterima sesuai pesanan. Kedua, barang yang diterima berbeda dari yang dipesan. Ketiga, jenis barang yang diterima sesuai pesanan tetapi mengandung cacat. Bisa jadi cacat barang itu tersembunyi, atau sengaja disembunyikan oleh penjual. Berdasarkan Pasal 1474 KUHPerdara, pada intinya kewajiban penjual menurut pasal tersebut terdiri dari dua:

1. Kewajiban penjual untuk menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli,
2. Kewajiban penjual untuk menanggung atau menjamin (*vrijwaring*) atas barang yang dijual terhadap cacat-cacat tersembunyi.

Dalam dunia usaha, sering kali ditemui klausula dibuat oleh pelaku usaha yang bisa merugikan konsumen. Sebagai contoh adalah klausula pada tiket parkir yang menyatakan bahwa pengelola parkir tidak bertanggung jawab atas kerugian atau kerusakan. Pada kasus Anny R Gultom melawan *Secure Parking*, Mahkamah Agung menyatakan bahwa klausula tiket parkir adalah perjanjian yang cacat hukum. Alasannya, saat pengendara memasuki area parkir dia tidak memiliki opsi lain untuk parkir (Putusan MA No. 1264 K/Pdt/2003).¹

¹ Muhammad Yasin. Bahasa Hukum: “klausula Baku”, klausula yang Mengganggu. <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5ce2b65ee9cd9/bahasa-hukum--klausula-baku--klausula> diakses 4 November 2023 Pukul 21.44 WIB.

Berdasarkan klausula tersebut, terindikasi ada ketentuan yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya (klausula baku). Pada pandangan pertama, keberadaan klausula baku ini terkadang tampak bertentangan dengan prinsip dasar perjanjian, yakni prinsip kebebasan dalam membuat kontrak. Prinsip ini sangat penting untuk mendukung kepentingan pihak-pihak yang terlibat dalam aktivitas ekonomi.²

Kaitan antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal klausula baku diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut undang-undang perlindungan konsumen. Dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah jelas diatur bahwa 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. Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara langsung telah mengakomodir dan memberikan ketentuan yang jelas mengenai penggunaan atau pencatuman klausula baku.

Secara khusus, Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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.³ Meskipun demikian, pada dasarnya penggunaan klausula baku tidak dilarang apabila isinya tidak merugikan konsumen atau berat sebelah kepada salah satu pihak terutama konsumen yang mempunyai posisi yang sangat lemah. Penuangan klausula baku/perjanjian baku hendaknya memahami posisi kebebasan berkontrak. berdasarkan pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menerapkan asas kebebasan berkontrak, adalah itikad baik dari pihak yang membuat perjanjian.

² Sogar Simamora dkk, *Aspek Kontraktual Dalam Kerjasama Pemerintah dan Badan Usaha*, Intelegensia Media, Surabaya, 2018. hal.55.

³ Huala Adolf, *Hukum Perdagangan Internasional*, Rajawali, Jakarta, 2005. hal. 22.

“itikad baik adalah bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan memperhatikan dan mematuhi norma-norma kepatutan dan kesusilaan.”⁴

Hal ini akan dilaksanakan jika para pihak seimbang dalam kedudukannya sehingga dapat melakukan tukar menukar secara wajar.

Keberadaan klausula baku dapat dikatakan bertentangan dengan prinsip dasar perjanjian, yakni Asas kebebasan dalam membuat kontrak. Asas Kebebasan berkontrak, atau dalam bahasa Inggris disebut *Freedom of Contract*, mengartikan bahwa pihak-pihak yang ingin mengikatkan diri dalam suatu perjanjian memiliki hak penuh untuk merancang dan menjalankannya. Sesuai dengan Pasal 1338 ayat (1) dari KUHPperdata, suatu perjanjian yang disepakati oleh pihak-pihak yang terlibat dianggap sebagai hukum yang mengikat mereka. Artinya, setiap pihak memiliki otonomi untuk menentukan isi dari perjanjian tersebut, karena perjanjian itu akan dianggap sah dan mengikat, seperti undang-undang, bagi pihak yang telah menyetujuinya. Meski demikian, KUHPperdata juga mengatur beberapa ketentuan dalam perjanjian yang bersifat wajib (*dwingend, mandatory*) dan ada yang bersifat tambahan atau opsional (*aanvullend, optional*).⁵

Salah satu konsekuensi dari asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPperdata adalah diberlakukannya perjanjian baku (standard contract) dalam berbagai jenis transaksi konsumen, yaitu transaksi yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha dalam kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan hidup manusia. Secara sederhana, perjanjian baku dapat diartikan sebagai suatu jenis perjanjian yang isi dan syarat-syarat perjanjiannya ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan pihak lain atau konsumen tidak dimungkinkan untuk menawar atau menegosiasi isi dan syarat-syaratnya, kecuali dengan pilihan mau atau tidak. Konsekuensi dari asas kebebasan berkontrak yang tersebut dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPperdata, banyak ditemukan berbagai jenis dan bentuk perjanjian dalam

⁴ Hasanuddin Rahman, *Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis, Contract Drafting*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003. hal. 15-16. hal. 26.

⁵ Muaziz, M. H., & Busro, A. Pengaturan klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak. *Law Reform*, 11(1), 74 (2015). hal. 75.

masyarakat. Dengan asas kebebasan kebebasan berkontrak *partiy autonomy* tersebut, setiap orang dimungkinkan untuk membuat berbagai jenis perjanjian yang berisi dan berbentuk apa saja. Pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak ini hanyalah undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan baik (vide Pasal 1337 KUHPerdara).

Praktik yang terjadi di lapangan penerapan klausula baku oleh pelaku usaha bisa memberi beban kepada konsumen. Meskipun konsumen memerlukan apa yang ditawarkan, mereka kerap terpaksa menerima klausula tersebut meskipun mungkin tidak sependapat. Situasi ini dapat menempatkan konsumen dalam posisi yang tidak menguntungkan dan terdapat kemungkinan merasa dirugikan, terutama saat terjadi masalah seperti kehilangan atau kerusakan. Dengan adanya klausula semacam itu, konsumen secara tidak langsung bisa melepaskan hak atas tanggung jawab ketika terjadi masalah pada barang atau jasa yang mereka dapatkan.

Dengan memperhatikan materi atau isi dan syarat-syarat perjanjian baku, banyak ditemukan ketidak seimbangan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen selalu di pihak yang lemah dibanding dengan pelaku usaha. Hal ini dapat dimaklumi, karena isi dan syarat-syarat yang ada dalam perjanjian baku ditetapkan dan ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, dan sudah barang tentu, pelaku usaha akan menempatkan dirinya pada posisi yang dominan dibanding dengan konsumen kepada siapa perjanjian baku tersebut hendak diberlakukan. Kadaan ini diciptakan sedemikian rupa melalui pencantuman klausula eksonerasi atau klausula eksemsi, yaitu klausula yang membebaskan tanggung jawab dan/atau klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen, termasuk klausula yang mengurangi atau membatasi pertanggung jawaban pelaku usaha.

Mengingat kedudukan yang tidak seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen, pada kondisi mana, pelaku usaha menduduki posisi dominan dalam segala hal, satu dan lainnya mengingat isi dan syarat-syarat perjanjian baku ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, maka tidak jarang dalam suatu perjanjian baku, hak dan kepentingan hukum konsumen terabaikan atau bahkan dirugikan.

Aplikasi loka pasar Shopee, dalam pemanfaatannya ditemukan beberapa toko yang menggunakan klausula eksonerasi. Adapun klausula eksonerasi yang digunakan berupa pembatasan tanggung jawab. Peneliti dalam hal ini menemukan salah satu toko yang berdomisili di Kota Bandar Lampung. Toko ini menjual kebutuhan aksesoris untuk gawai dengan berbagai macam jenis. Pihak toko membatasi tanggung jawabnya dengan mencantumkan klausula eksonerasi yang berbunyi *“Bahwa semua barang telah diperiksa sebelum dikirimkan kepada konsumen, segala bentuk kerusakan bukan lagi tanggung jawab pihak toko apabila telah keluar dari Toko”*. Peneliti melihat terjadi ketidaksesuaian antara klausula yang dicantumkan dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Menurut PP No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan kontrak atau terdapat cacat tersembunyi. Dalam kasus yang ditemukan peneliti, pelaku usaha sejak awal berusaha untuk membatasi tanggung jawabnya terhadap cacat tersembunyi dari barang yang dijualnya.

Meskipun begitu, penyedia aplikasi loka pasar tidak menutup kesempatan untuk melakukan pengembalian barang. Namun, cara yang ditempuh ialah dengan menghubungi penjual secara langsung. Tentunya, hal ini membuat kesempatan pembeli memperoleh hak atas tanggung jawab dari pelaku usaha menjadi abu-abu tanpa peran penyedia aplikasi loka pasar.

Berdasarkan penjelasan di atas tentang penerapan klausula eksonerasi yang ada pada layanan aplikasi loka pasar, tentu saja membatasi hak para konsumen dalam mendapatkan tanggung jawab terhadap kerugian yang dialami. Sedangkan dalam perlindungan konsumen itu sendiri, bahwasannya terdapat aturan konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Penulis memilih loka pasar Shopee karena berbeda dengan yang lainnya, Shopee sebagai penyedia layanan tidak memberikan larangan pencantuman klausula eksonerasi secara jelas terhadap pengguna. Hal ini berbeda

dengan lokapasar Tokopedia sebagai salah satu penyedia lokapasar yang melarang pengguna mencantumkan klausula eksonerasi dalam bertransaksi. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap klausula eksonerasi. Dengan tujuan pada penggunaannya dapat diketahui tidak menimbulkan kerugian dan memberi jaminan kepastian hukum pada konsumen yang kemudian dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “Penerapan klausula Eksonerasi Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual-Beli Melalui Lokapasar Shopee”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang peneliti uraikan diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian yang dipaparkan dalam bentuk pertanyaan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dalam jual-beli melalui lokapasar Shopee berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang timbul terhadap barang yang dibeli konsumen dalam kaitannya dengan penggunaan klausula eksonerasi?
3. Bagaimana penyelesaian sengketa apabila terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha dalam penggunaan klausula eksonerasi?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup wilayah penelitian ini adalah:

1. Ruang Lingkup Keilmuan
Ruang lingkup bidang keilmuan dalam penelitian ini termasuk dalam lingkup bidang ilmu hukum perdata
2. Ruang Lingkup Objek Kajian
Ruang lingkup objek kajian dalam penelitian ini adalah mengenai perlindungan konsumen khususnya implementasi klausula eksonerasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok-pokok permasalahan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk :

1. Menganalisis dan mendeskripsikan pengalihan tanggungjawab yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen pada perjanjian jual beli melalui lokapasar.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan bentuk tanggung jawab yang ditanggung oleh pelaku usaha terhadap konsumen ketika menerapkan klausula eksonerasi dalam transaksi jual beli yang dilakukan melalui lokapasar..
3. Menganalisis dan mendeskripsikan mekanisme penyelesaian sengketa yang ada apabila muncul perselisihan yang berkaitan dengan klausula eksonerasi dalam transaksi jual-beli melalui lokapasar.

1.5 Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian dibagi menjadi dua yaitu teoritis dan praktis:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat pengetahuan di bidang hukum terkait perlindungan konsumen khususnya implementasi klausula eksonerasi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan penjelasan kepada pihak-pihak terkait sehingga mengetahui secara pasti hak dan kewajiban serta tanggungjawab masing-masing.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Umum Perjanjian dan Transaksi Elektronik

2.1.1. Pengertian Perjanjian

Pengertian perjanjian sebagaimana terdapat dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Pengertian tersebut menurut para sarjana hukum perdata berpendapat bahwa definisi perjanjian yang terdapat di dalam ketentuan tersebut tidak lengkap dan terlalu luas. Tidak lengkap karena hanya mengenai perjanjian sepihak saja dan dikatakan terlalu luas karena dapat mencakup hal-hal yang mengenai janji kawin, yaitu perbuatan di dalam lapangan hukum keluarga yang menimbulkan perjanjian juga, tetapi, bersifat istimewa karena diatur dalam ketentuan-ketentuan tersendiri sehingga Buku III KUH Perdata secara langsung tidak berlaku terhadapnya. Juga mencakup perbuatan melawan hukum, sedangkan di dalam perbuatan melawan hukum ini tidak ada unsur persetujuan.⁶

Menurut Subekti, suatu perjanjian merupakan peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain, atau dimana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.⁷ Pendapat lain dikemukakan oleh Sudikno bahwa perjanjian merupakan satu hubungan hukum yang didasarkan atas kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Hubungan hukum tersebut terjadi antara subyek hukum yang satu dengan subyek hukum yang lain, dimana subyek hukum yang satu

⁶ Mariam Darus Badruzaman, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikaitan dengan Penjelasan*, Alumi Bandung. 2005, hal. 89.

⁷ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermedia, Jakarta, 2001, hal.36 .

berhak atas prestasi dan begitu juga suyek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakati.⁸

Dari pendapat- pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa di dalam perjanjian terdapat beberapa unsur yaitu:

- a) Ada pihak-pihak sebagai subyek perjanjian yang terdiri sedikitnya dari dua orang atau badan hukum dan harus mempunyai wewenang melakukan perbuatan hukum sesuai yang ditetapkan oleh undang-undang.
- b) Ada persetujuan antara pihak-pihak, yang bersifat tetap dan bukan suatu perundingan.
- c) Ada tujuan yang akan dicapai. Hal ini dimaksudkan bahwa tujuan para pihak hendaknya tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan undang-undang.
- d) Ada prestasi yang akan dilaksanakan. Hal ini dimaksudkan bahwa prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi, oleh pihak-pihak sesuai dengan syarat-syarat perjanjian.
- e) Ada bentuk tertentu, lisan atau tulisan. Hal ini berarti bahwa perjanjian bisa dituangkan secara lisan atau tertulis. Hal ini sesuai ketentuan undang-undang yang menyebutkan bahwa hanya dengan bentuk tertentu suatu perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan bukti yang kuat.

Pada umumnya perjanjian tidak terikat pada suatu bentuk tertentu, dapat dibuat secara lisan dan apabila dibuat secara tertulis, perjanjian ini bersifat sebagai alat pembuktian apabila terjadi perselisihan. Namun dalam hal ini menurut Mariam Darus Badruzaman Badruzaman, untuk beberapa perjanjian undang-undang menentukan bentuk tertentu. Apabila bentuk tersebut tidak dipenuhi perjanjian itu tidak sah. Dengan demikian, bentuk tertulis perjanjian tidak hanya semata-mata merupakan alat pembuktian, tetapi merupakan syarat adanya perjanjian.⁹

⁸ Sudikno, *Ilmu Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2008, hal. 14.

⁹ Mariam Darus Badruzaman Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 2005, hal. 137.

Perjanjian maupun perikatan yang terdefiniskan hingga saat masih menemukan kekurangan. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tidak disebutkan secara pasti mengenai perjanjian elektronik. Perjanjian dalam uraian di atas, dilakukan secara langsung antara para pihak. Namun, untuk perjanjian elektronik membutuhkan media dalam penerapannya. Oleh karena itu, perjanjian elektronik kemudian diatur dalam Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

2.1.2. Asas-Asas dalam Perjanjian

Hukum perjanjian mengatur sejumlah prinsip atau asas yang menjadi landasan pemikiran dan pandangan dalam menginterpretasikan maksud yang terkandung dalam ketentuan hukum perjanjian tersebut, dimana asas-asas tersebut merupakan pedoman bagi para pihak pembuat Undang-undang dalam menentukan sikap untuk membuat peraturan hukum. Didalam kamus ilmiah asas diterjemahkan sebagai pokok, dasar, dan pundamen.¹⁰ Sedangkan, Asas hukum umum merupakan pengendapan hukum positif dalam suatu masyarakat. Demikian pula menurut van Eikema Hommes yang menyatakan bahwa asas hukum tidak boleh dianggap sebagai normanorma hukum yang konkret, akan tetapi perlu dipandang sebagai dasar-dasar umum atau petunjuk-petunjuk bagi hukum yang berlaku.¹¹

Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengawali ketentuan yang diatur dalam bab kedua Buku III BW dengan menyatakan bahwa “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Rumusan yang diberikan tersebut hendak memperlihatkan kepada kita semua, bahwa suatu perjanjian adalah :

1. suatu perbuatan
2. antara sekurangnyanya dua orang (jadi dapat lebih dari dua orang)
3. perbuatan tersebut melahirkan perikatan diantara pihak pihak yang berjanji tersebut.

¹⁰ Pius A Partono, *Kamus Ilmiah Populer*, Arkola, Jakarta, 2001, hal. 48.

¹¹ Eddy O.S. Hiariej, *Asas Legalitas dan Penemuan Hukum Dalam Hukum Pidana*, Erlangga, Jakarta, 2009, hal. 19.

Perbuatan yang disebutkan dalam rumusan awal ketentuan pasal 1313 BW hendak menjelaskan pada kita semua bahwa perjanjian hanya akan mungkin terjadi jika ada suatu perbuatan nyata, baik dalam bentuk ucapan, maupun tindakan secara fisik dan tidak hanya dalam bentuk pikiran semata mata atas dasar inilah maka dikenal adanya perjanjian konsensuil, perjanjian formil dan perjanjian riil.

Dalam perjanjian konsensuil, kesepakatan yang dicapai oleh para pihak secara lisan, melalui ucapan saja telah mengikat para pihak. Ini berarti bahwa segera setelah para pihak menyatakan persetujuan atau kesepakatannya tentang hal hal yang mereka bicarakan, dan akan dilaksanakan maka kewajiban telah lahir pada pihak terhadap siapa yang telah berjanji untuk memberikan sesuatu, melakukan atau berbuat sesuatu atau untuk tidak melakukan atau berbuat sesuatu. Dengan memperhatikan rumusan dan pengertian yang telah dijelaskan diatas, perjanjian dibuat dengan pengetahuan, dan kehendak bersama dari pada pihak dengan tujuan untuk menciptakan atau melahirkan kewajiban pada salah satu atau kedua belah pihak yang membuat perjanjian tersebut.

Dengan demikian, sebagaimana telah disinggung perjanjian sebagai sumber perikatan berbeda dari sumber perikatan lain yaitu UU, berdasarkan pada sifat kesukarelaan dari pihak yang berkewajiban untuk melakukan prestasi terhadap pihak lawan pihaknya dalam perikatan tersebut. Dalam perjanjian, pihak yang wajib melakukan suatu prestasi, dalam hal ini debitur dapat menentukan terlebih dahulu dengan menyesuaikan pada kemampuannya untuk memenuhi prestasi dan untuk menyelaraskan dengan hak (dan kewajiban) yang ada pada lawan pihaknya, apa kapan dan dimana dan bagaimana ia akan memenuhi prestasinya tersebut.

Dalam rangka menciptakan keseimbangan dan memelihara hak hak yang dimiliki oleh para pihak sebelum perjanjian yang dibuat menjadi perikatan yang mengikat bagi para pihak. BW memberikan berbagai asas umum, yang menjadi pedoman atau patokan, serta menjadi batas atau rambu dalam mengatur dan membentuk perjanjian yang akan dibuat sehingga pada akhirnya akan menjadi perikatan yang berlaku bagi para pihak, yang dapat dipaksakan dilaksanakan atau pemenuhannya. Berikut ini

asas umum hukum perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata :¹²

a. Asas kebebasan berkontrak

Setiap warga Negara bebas untuk membuat kontrak. Hal ini disebut asas kebebasan berkontrak atau sistem terbuka. Artinya, ada kebebasan seluas-luasnya yang diberikan oleh undang-undang kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian tentang apa saja. Hal yang perlu diperhatikan bahwa perjanjian itu tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan.¹³

Ruang lingkup asas kebebasan berkontrak menurut hukum Perjanjian di Indonesia meliputi hal-hal berikut :

- a) Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian.
- b) Kebebasan untuk memilih dengan siapa ingin membuat perjanjian.
- c) Kebebasan untuk menentukan atau memilih causa dari perjanjian yang akan dibuat.
- d) Kebebasan untuk menentukan obyek perjanjian
- e) Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian.
- f) Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan-ketentuan yang bersifat optional. Hal-hal yang tidak diatur di dalam kontrak tersebut akan dirujuk pada KUHPerdata. Jadi, KUHPerdata hanya bersifat sebagai pelengkap saja.

b. Asas Konsensualisme

Asas Konsensualisme merupakan asensial dari Hukum Perjanjian. Sepakat mereka yang mengikatkan diri telah dapat melahirkan Perjanjian. Asas Konsensualisme menentukan bahwa suatu perjanjian yang dibuat dua orang atau lebih telah mengikat sehingga telah melahirkan kewajiban bagi salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian tersebut, segera setelah orang-orang tersebut mencapai kesepakatan, atau konsensus meskipun kesepakatan tersebut telah dicapai secara lisan semata-mata.

¹² Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Raja Grafindo, Jakarta, 2010, hal. 7-8 & 14.

¹³ Ira Koesoemawati & Yunirman Rijan, *Ke Notaris*, RAS, Depok, 2009, hal. 7.

Asas konsensualisme mempunyai arti yang terpenting, bahwa untuk melahirkan perjanjian cukup dengan sepakat saja dan bahwa perjanjian itu (dan perikatan yang ditimbulkannya karenanya) sudah dilahirkan pada saat atau detik tercapainya konsensus. Asas ini ditemukan dalam pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara dan dalam pasal 3120 KUHPerdara ditemukan istilah "semua" menunjukkan bahwa setiap orang diberikan kesempatan untuk menyatakan keinginannya yang rasanya baik untuk menciptakan perjanjian. Asas ini sangat erat hubungannya dengan Asas Kebebasan Mengadakan Perjanjian.

c. Asas *Pacta Sun Servanda*

Perjanjian sebagai suatu figur hukum harus mengandung kepastian hukum. Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian itu yaitu sebagai undang-undang bagi para pihak. Asas kepastian hukum merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat para pihak, sebagai mana layaknya UU. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat para pihak. Asas ini dapat disimpulkan dalam pasal 1338 ayat(1) BW yang berbunyi : “ Perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang Undang” .

Asas Kekuatan Mengikat atau Asas *Pacta Sun Servanda* sebagaimana menurut Subekti dalam buku *Perjanjian Teori dan Perkembangannya*, menjelaskan bahwa tujuan asas kekuatan mengikat untuk memberikan perlindungan kepada pihak pembeli (dalam perjanjian jual beli) agar mereka tidak perlu merasa khawatir akan hak-haknya karena perjanjian yang mereka buat tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.¹⁴

d. Asas itikad baik

Asas itikad baik dapat disebut *De Goedetrow*. Asas ini berkaitan dengan pelaksanaan suatu perjanjian. Mengenai asas itikad baik ini terdapat dalam pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang menentukan “persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Itikad baik dapat dibedakan dalam pengertian subjektif dan objektif. Itikad baik dari segi subjektif berarti kejujuran. Hal ini

¹⁴ Zakiyah, *Hukum Perjanjian Teori dan Perkembangannya*, Lentera Kreasindo, Yogyakarta, 2015, hal. 21.

berhubungan erat dengan sikap batin seseorang pada saat membuat perjanjian. Itikad baik dalam segi objektif berarti kepatutan yang berhubungan dengan pelaksanaan perjanjian atau pemenuhan prestasi dan cara melaksanakan hak dan kewajiban haruslah mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Menurut teori klasik hukum kontrak, asas itikad baik dapat diterapkan dalam situasi dimana perjanjian sudah memenuhi syarat hal tertentu, akibatnya ajaran ini tidak melindungi pihak yang mengalami kerugian dalam tahap pra kontrak atau tahap perundingan, karena dalam tahap ini perjanjian belum memenuhi syarat.¹⁵

e. Asas Kepribadian

Asas ini merupakan asas pertama dalam hukum perjanjian yang pengaturannya dapat ditemukan dalam ketentuan pasal 1315 KUH Perdatya yang bunyinya

"pada umumnya tak seorang pun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji selain untuk dirinya sendiri".

Dari rumusan tersebut diketahui bahwa pada dasarnya suatu perjanjian dibuat oleh seseorang dalam kapasitasnya sebagai individu atau pribadi hanya dapat mengikat dan berlaku untuk dirinya sendiri.¹⁶

f. Asas Kepercayaan

ketika seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain, menumbuhkan kepercayaan diantara kedua belah pihak itu bahwa satu sama lain akan memenuhi prestasinya dikemudian hari. Tanpa adanya kepercayaan, maka perjanjian tidak mungkin akan diadakan oleh para pihak. Dengan kepercayaan ini, para pihak mengikatkan dirinya dan untuk keduanya perjanjian itu mempunyai kekuatan mengikat sebagai undang-undang.

2.1.3. Syarat Sahnya Perjanjian

Setiap perjanjian yang dibuat harus benar-benar dilaksanakan oleh para pihak. Maka jika perjanjian tersebut tidak dilaksanakan, maka dikategorikan wanprestasi

¹⁵ Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, Kencana, Jakarta, 2004, hal. 5.

¹⁶ Salim, H. S, *Hukum kontrak: Teori dan teknik penyusunan kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2021, hal.9.

atau ingkar janji yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk menuntut ganti rugi. Mengingat begitu penting dan begitu kuatnya kekuatan mengikat suatu perjanjian maka tidak sembarangan membuat perjanjian, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi agar perjanjian menjadi sah dan mengikat para pihak.

Perjanjian hanya akan memiliki akibat hukum jika memenuhi dua syarat. Syarat pertama yaitu tujuan perjanjian mempunyai dasar yang pantas atau patut. Syarat kedua yaitu perjanjian harus mengandung sifat yang sah.¹⁷ Menurut ketentuan hukum yang berlaku Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, suatu perjanjian dinyatakan sah apabila telah memenuhi empat syarat kumulatif yang terdapat dalam pasal tersebut, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
3. Suatu hal tertentu.
4. Suatu sebab yang halal

Syarat pertama dan kedua dinamakan syarat subjektif, karena berkenaan dengan para subjek yang membuat perjanjian itu. Sedangkan syarat ketiga dan keempat dinamakan syarat objektif karena berkenaan dengan objek dalam perjanjian tersebut.

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Kata sepakat didalam perjanjian pada dasarnya adalah pertemuan atau persesuaian kehendak antara para pihak didalam perjanjian. Seseorang dikatakan memberikan persetujuannya atau kesepakatannya jika ia memang menghendaki apa yang disepakati. Para pihak yang membuat perjanjian harus sepakat atau setuju satu sama lain mengenai hal-hal pokok atau materi yang diperjanjikan, dimana kesepakatan itu harus dicapai dengan tanpa ada paksaan, penipuan atau kekhilafan (Pasal 1321 KUHPerdata).

¹⁷ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, FH UII Press, Yogyakarta, 2014, hal. 190.

b. Kecakapan Untuk Membuat Suatu Perikatan

Syarat Kedua, “kecakapan untuk membuat suatu perikatan” Pasal 1330 KUHPerdara sudah mengatur pihak-pihak mana saja yang boleh atau dianggap cakap untuk membuat perjanjian, yakni sebagai berikut:

Tak cakap untuk membuat suatu perjanjian adalah:

1. Orang yang belum dewasa. Orang-orang yang dianggap belum dewasa adalah mereka yang belum genap berusia 21 tahun dan tidak telah kawin (pasal 330 BW), tetapi apabila seseorang berumur dibawah 21 tahun tetapi sudah kawin dianggap sudah dewasa menurut hukum.
2. Orang yang ditaruh dibawah pengampuan (seperti cacat, gila, boros, telah dinyatakan pailit oleh pengadilan, dsb) Orang yang dianggap dibawah pengampuan adalah:
 - a. Setiap orang dewasa yang selalu dalam keadaan gila, dungu / lemah akal walaupun dia kadang kadang cakap menggunakan pikirannya.
 - b. Seorang dewasa yang boros (pasal 433 BW)
 - c. Seorang istri / Perempuan yang telah kawin (Namun, berdasarkan Surat Edaran Mahkamah Agung No. 3 tahun 1963, seorang istri sekarang sudah dianggap cakap untuk melakukan perbuatan hukum)

Dengan kata lain, yang cakap atau yang dibolehkan oleh hukum untuk membuat perjanjian adalah orang yang sudah dewasa, yaitu sudah berumur genap 21 tahun (Pasal 330 KUHPerdara), dan orang yang tidak sedang di bawah pengampuan.

c. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu yang dimaksud adalah harus ada objek perjanjian yang jelas. Objek dalam perjanjian harus jelas terperinci dan dapat dipastikan. Jika objek itu berupa suatu barang, maka barang itu setidaknya tidaknya harus ditentukan jenisnya (pasal 1333 BW). Objek perjanjian yang jelas dapat memberikan jaminan kepada para pihak yang membuat perjanjian dan mencegah perjanjian yang fiksi. Selain objeknya harus jelas, suatu hal tertentu di sini harus pula:

1. Denda yang menjadi objek perjanjian harus benda yang dapat diperdagangkan.

2. Barang barang yang dipergunakan untuk kepentingan umum,
 3. Dapat berupa barang yang sekarang ada atau yang nanti akan ada. Syarat ini termasuk dalam kategori syarat objektif. Tidak terpenuhinya syarat objektif ini mengakibatkan perjanjian menjadi batal demi hukum.
- d. Suatu sebab yang halal
- Suatu sebab yang halal berarti tidak boleh memperjanjikan sesuatu yang dilarang undang-undang atau yang bertentangan dengan hukum, nilai-nilai kesopanan ataupun ketertiban umum (pasal 1335 dan pasal 1337 KUHperdata). Jika perjanjian sudah memenuhi ke empat syarat di atas, maka perjanjian tersebut sah. Namun, perjanjian bisa diminta untuk dibatalkan bahkan batal demi hukum jika tidak memenuhi syarat ini.¹⁸

2.1.4. Jenis-Jenis Perjanjian

Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang atau satu pihak berjanji kepada seorang atau pihak lain atau dimana dua orang atau dua pihak itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Oleh karenanya, perjanjian itu berlaku sebagai suatu undang undang bagi pihak yang mengikatkan diri,serta mengakibatkan timbulnya suatu hubungan antara dua orang atau dua pihak tersebut . Jadi penggolongan ini dapat dilihat dari hak dan kewajiban para pihak. Adapun jenis jenis perjanjian yang dilakukan para pihak yang menimbulkan hak dan kewajiban-kewajiban tersebut adalah:

- a. Perjanjian Timbal Balik dan Perjanjian Sepihak.
Pembedaan jenis ini berdasarkan kewajiban berprestasi. Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang mewajibkan kedua belah pihak berprestasi secara timbal balik, misalnya jual beli, sewa-menyewa, tukar-menukar. Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang mewajibkan pihak yang satu berprestasi dan memberi hak kepada pihak yang lain untuk menerima prestasi, misalnya perjanjian hibah, hadiah.

¹⁸ *Ibid*, hal.12-13

b. Perjanjian Bernama dan Tak Bernama

Perjanjian bernama adalah perjanjian yang sudah mempunyai nama sendiri, maksudnya adalah bahwa perjanjian-perjanjian tersebut diatur dan diberi nama oleh pembentuk undang-undang, berdasarkan tipe yang paling banyak terjadi sehari-hari. Contoh perjanjian bernama jual beli, sewa–menyewa, tukar–menukar, pertanggungan, pengakutan, melakukan pekerjaan, dalam KUHPdata diatur dalam titel V s/d XVIII dan diatur dalam KUHD. Perjanjian tak bernama adalah perjanjian-perjanjian yang tidak diatur dalam BW, tetapi terdapat didalam masyarakat. Jumlah perjanjian ini tidak terbatas dengan nama yang disesuaikan dengan kebutuhan pihak-pihak yang mengadakannya.¹⁹ Contoh perjanjian tak bernama perjanjian kerja sama, perjanjian pemasaran, perjanjian pengelolaan, perjanjian sewa beli, perjanjian karya, perjanjian kemitraan, keagenan, sewa guna usaha/*leasing*, *franchise*, perjanjian kerja bersama dan sebagainya.

c. Perjanjian Obligator dan Kebendaan

Perjanjian obligator adalah perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban, misalnya dalam jual beli, sejak terjadi konsensus mengenai benda dan harga, penjual wajib menyerahkan benda dan pembeli wajib membayar harga, penjual berhak atas pembayaran harga, pembeli berhak atas benda yang dibeli. Perjanjian kebendaan adalah perjanjian untuk memindahkan hak milik dalam jual beli, hibah, tukar-menukar.

d. Perjanjian Konsensual dan Perjanjian Real

Perjanjian konsensual adalah perjanjian yang terjadinya itu baru dalam taraf menimbulkan hak dan kewajiban saja bagi pihak-pihak. Tujuan perjanjian baru tercapai apabila ada tindakan realisasi hak dan kewajiban tersebut. Perjanjian real adalah perjanjian yang terjadinya itu sekaligus realisasi tujuan perjanjian, yaitu pemindahan hak.²⁰

¹⁹ Lukman Santosa, *Hukum Perjanjian Kontrak*, Cakrawala, Yogyakarta, 2012, hal. 12

²⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hal.296

2.1.5. Transaksi Elektronik

Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Perbuatan hukum adalah setiap perbuatan subjek hukum (manusia atau badan hukum) yang akibatnya diatur oleh hukum, karena akibat itu bisa dianggap sebagai kehendak dari yang melakukan hukum. Perbuatan hukum menurut R. Soeroso, adalah setiap perbuatan manusia yang dilakukan dengan sengaja untuk menimbulkan hak dan kewajiban.²¹ Dengan demikian, perjanjian elektronik termasuk sebagai transaksi elektronik karena terdapat suatu perbuatan hukum di dalamnya.

Kontrak elektronik menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Apabila kontrak elektronik yang dibuat menggunakan klausula baku, maka harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. UU ITE mengatur secara jelas mengenai perjanjian elektronik. Mulai dari pernyataan hak berdasarkan sistem informasi elektronik yang telah ada harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelaku usaha yang harus memberikan informasi lengkap mengenai syarat kontrak. Hingga penyelesaian sengketa apabila terjadi perselisihan. Pasal 9 UU ITE menyebutkan :

“Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.”

Menurut PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Kontrak elektronik memiliki beberapa syarat untuk dianggap sah seperti halnya kontrak konvensional. 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.

²¹ Yunasril Ali, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hal. 55.

3. Terdapat hal tertentu
4. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Dengan muatan sebagai berikut, antara lain :

1. Data identitas para pihak
2. Objek dan spesifikasi
3. Persyaratan transaksi elektronik
4. Harga dan biaya
5. Prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak
6. Ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi
7. Pilihan hukum penyelesaian transaksi elektronik.

Transaksi jual beli secara elektronik atau *e-commerce* tidak hanya terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen, akan tetapi terjadi juga pada pihak-pihak lainnya, yaitu :²²

1. *Business to business*:

Transaksi yang terjadi antar perusahaan dalam hal ini, baik pembeli maupun penjual adalah sebuah perusahaan dan bukan perorangan. Biasanya transaksi ini dilakukan karena mereka telah saling mengetahui satu sama lain dan transaksi jual beli tersebut dilakukan untuk menjalin kerja sama antara perusahaan itu. Karakteristik dari *business to business* yakni, antara pertukaran yang dilakukan secara berulang-ulang dan berkala dengan format data yang telah disepakati. Server yang digunakan antara kedua sistem tersebut sama dan menggunakan standar yang sama, salah satu pelaku usaha tidak harus menunggu partner mereka yang lainnya untuk mengirim data.

²² Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematik*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hal. 277.

2. *Business to customer:*

Transaksi antara perusahaan dengan konsumen/individu. Pada jenis ini transaksi disebarakan secara umum, dan konsumen yang berinisiatif melakukan transaksi. Produsen harus siap menerima respon dari konsumen tersebut. Biasanya sistem yang digunakan adalah sistem web karena sistem ini yang sudah umum dipakai dikalangan masyarakat. Karakteristik dari *business to customer* adalah terbuka untuk umum, dimana informasi disebarakan secara umum. Pelayanan yang diberikan yaitu berdasarkan permintaan, konsumen berinisiatif sedangkan produsen harus siap untuk merespon terhadap inisiatif konsumen tersebut.

3. *Customer to customer:*

Transaksi jual beli yang terjadi antar individu dengan individu yang akan saling menjual barang. Segmentasi *customer to customer* bersifat lebih khusus karena transaksi dilakukan oleh konsumen ke konsumen yang memerlukan transaksi. Umumnya transaksi ini dilakukan melalui pihak ketiga yang menyediakan platform online untuk melakukan transaksi terbut.

4. *Customer to business:*

Transaksi yang memungkinkan individu menjual barang pada perusahaan. Sekelompok besar individu menyediakan layanan jasa atau produk mereka bagi perusahaan yang mencari produk atau jasa tersebut. Jenis transaksi ini sangat umum dalam proyek dengan dasar multi sumber daya.

5. *Customer to government:*

Transaksi jual beli yang dilakukan antar individu dengan pemerintah, seperti, dalam pembayaran pajak. Dengan demikian, pihak-pihak yang dapat terlibat dalam satu transaksi jual beli secara elektronik, tidak hanya antara individu dengan individu tetapi juga dengan sebuah perusahaan, perusahaan dengan perusahaan atau bahkan antara individu dengan pemerintah. Syaratnya para pihak termasuk secara perdata telah memenuhi persyaratan untuk dapat melakukan suatu perbuatan hukum dalam hal ini hubungan hukum jual beli.

Dalam kasus yang ditemukan oleh peneliti, jenis transaksi yang dilakukan antara konsumen terhadap konsumen (*costumer to costumer*). pelaku usaha tidak memproduksi barang yang dijual melainkan bertindak sebagai penyedia dengan terlebih dahulu membeli kepada produsen. Sehingga, segmentasi pasarnya menjadi lebih khusus dalam hal ini untuk penggunaan aksesoris gawai. Namun, pada aplikasi Shopee terdapat beberapa produsen langsung yang membuka laman toko dan tergabung pada fitur *Shopeemall*.

2.2. Tinjauan Umum Perjanjian Baku

2.2.1 Pengertian Perjanjian Baku

Istilah "perjanjian baku" merupakan padanan dari kata *standard contract* dalam bahasa Inggris. Sebagai jenis perjanjian yang sudah dirumuskan dan disajikan dalam bentuk formulir tertentu. Biasanya, kontrak jenis ini disusun oleh satu pihak, khususnya oleh pihak yang memiliki kekuatan ekonomi lebih dibandingkan dengan pihak lainnya.

Menurut Munir Fuady, kontrak baku didefinisikan sebagai suatu perjanjian tertulis yang hanya dirancang oleh satu pihak. Seringkali, sudah dalam bentuk formulir yang telah tercetak. Ketika kontrak ini akan ditandatangani, kebanyakan pihak hanya mengisi informasi tertentu di formulir tanpa melakukan banyak perubahan pada klausula-klausula yang ada. Pihak yang diberikan kontrak ini biasanya tidak memiliki banyak ruang untuk bernegosiasi atau mengubah klausula-klausula tersebut.

Perjanjian baku juga dikenal sebagai perjanjian standar yang mana dalam terminologi bahasa Inggris diterjemahkan sebagai *standard contract* atau *standard agreement*. Istilah "baku" atau "standar" mengacu pada suatu kriteria atau referensi. Oleh karena itu, perjanjian baku diartikan sebagai perjanjian yang dijadikan sebagai acuan atau panduan bagi konsumen saat berinteraksi secara hukum dengan otoritas.²³

²³ Leli Joko Suryono, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Indonesia*, Ibnu Teguh, Yogyakarta, 2014, hal. 67.

Rumusan perjanjian baku diatas pada prinsipnya mempunyai arti yang sama. Perjanjian baku dapat dirumuskan dalam pengertian bahwa perjanjian baku merupakan perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Perjanjian baku kadang tidak memperhatikan isinya, tetapi hanya menekankan pada bagian pentingnya dengan janji-janji atau klausula yang harus dipenuhi oleh para pihak yang menggunakan perjanjian baku.

2.2.2 Jenis-Jenis Perjanjian Baku

Perjanjian baku yang terdapat di masyarakat dibedakan dalam beberapa jenis, antara lain:²⁴

- a. Perjanjian Baku Sepihak Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya dibuat oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian itu.
- b. Perjanjian Baku Yang Ditetapkan Oleh Pemerintah adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu.
- c. Perjanjian Baku yang ditentukan dikalangan notaris dan advokat Perjanjian baku disini berkaitan dengan perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disiapkan untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat.

2.2.3 Karakteristik Perjanjian Baku

Perjanjian baku atau *standar contract* memiliki karakteristik sebagai ciriciri dari suatu perjanjian baku sebagai berikut:²⁵

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi (ekonominya) kuat;
- b. Masyarakat (debitur/konsumen) sama sekali tidak bersama-sama menentukan perjanjian;
- c. Terdorong oleh kebutuhannya debitur/konsumen terpaksa menerima perjanjian itu;
- d. Bentuk tertentu (tertulis)
- e. Dipersiapkan secara massal dan kolektif.

²⁴ Ibid, hal. 69.

²⁵ Salim H.S., *Op.cit*, hal. 146

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat diketahui karakteristik perjanjian baku atau *standar contract* yaitu merupakan perjanjian yang telah distandarisasi isinya oleh pihak ekonomi kuat, sedangkan pihak lainnya hanya diminta untuk menerima atau menolak isinya. Apabila debitur/konsumen menerima isinya perjanjian tersebut, ia menandatangani perjanjian tersebut, tetapi apabila ia menolak, perjanjian itu dianggap tidak ada karena debitur/konsumen tidak menandatangani perjanjian tersebut.

2.3. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

Konsumen adalah pihak yang menggunakan atau memanfaatkan baik barang dan/atau jasa, untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.²⁶ Secara harfiah konsumen dapat diartikan sebagai seseorang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, dan/atau orang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang.²⁷ Adapun menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen,

“konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Berdasarkan beberapa pengertian konsumen tersebut, konsumen dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) batasan, antara lain:

- a. Konsumen komersial (*commercial consumer*), yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- b. Konsumen antara (*intermediate consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.

²⁶ Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati, “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online”, *Jurnal Serambi Hukum*, vol (11), Nomor 01, 2017, hal. 2.

²⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Edisi Revisi*, Diadit Media, Jakarta, 2011, hal. 21.

- c. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*) adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa untuk memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mendapatkan keuntungan kembali.²⁸

2.3.2 Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Black's Law Dictionary mendefinisikan perlindungan konsumen

“a statute that safeguards consumers in the use goods and services”,

Dapat dikatakan bahwa sebuah undang-undang yang melindungi konsumen dalam menggunakan barang dan jasa. Istilah perlindungan konsumen dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa,

“perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Adapun menurut Shidarta, memberikan pengertian perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.²⁹ Berdasarkan pengertian tersebut perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang dibedakan dalam 2 (dua), meliputi:

- a. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang dan/atau jasa yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan.

²⁸ *Ibid*, hal. 13.

²⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi*. Grasindo, Jakarta, 2006, hal. 10.

- b. Perlindungan konsumen terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.³⁰

Keinginan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen adalah memberikan rasa aman kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Terbukti bahwa sanksi pidana telah tercantum dalam norma perlindungan konsumen. Artinya, segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak hanya tindakan preventif, tetapi juga tindakan represif pada segala bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Berdasarkan hal tersebut, maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup unsur keterbukaan terhadap akses informasi dan menjamin kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan semua pelaku usaha.
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- d. Melindungi konsumen dari penipuan dan praktik bisnis yang menyesatkan.
- e. Mengintegrasikan pelaksanaan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan lainnya.³¹

2.3.3 Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Di Indonesia, perlindungan konsumen merupakan hal penting yang bertujuan untuk menjaga keseimbangan hubungan hukum antara konsumen dengan produsen, sehingga diperlukan suatu prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat dijadikan acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.³² Prinsip-prinsip tersebut telah termaktub dalam Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa, perlindungan konsumen

³⁰ Rifan Adi Nugraha dan Jamaluddin Mukhtar, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online". *Jurnal Serambi Hukum*, Volume 08, Nomor 02, 2015, hal. 4.

³¹ Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hal. 7.

³² Rani Apriani, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan Di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure: Kajian Ilmiah Hukum*, Volume 2, Nomor 2, 2017, hal. 7.

diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, antara lain:

a. Asas Manfaat

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

b. Asas Keadilan

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

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.

d. Asas Keselamatan Konsumen

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

e. Asas Kepastian Hukum

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

2.3.4 Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana tersebut di atas merupakan komitmen untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum terhadap konsumen. Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menguraikan mengenai tujuan dari perlindungan hukum terhadap konsumen tersebut, antara lain:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri Tujuan ini dimaksudkan untuk perlunya meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen guna melindungi konsumen

itu sendiri dan sebagai bentuk pencegahan kerugian. Dengan meningkatkan kesadaran konsumen, konsumen akan selalu waspada ketika melakukan transaksi jual beli atau mengkonsumsi/menggunakan barang dan/atau jasa.³³

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa Tujuan ini dimaksudkan agar konsumen tidak lagi dijadikan obyek, melainkan menjadi salah satu subyek dalam aktivitas bisnis, dimana antara pelaku usaha dan konsumen merupakan 2 (dua) merupakan pihak yang sejajar, saling membutuhkan, dan saling menguntungkan satu sama lain tanpa ada yang dirugikan di antara kedua pihak tersebut.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen Pemberdayaan konsumen merupakan cara yang sangat efektif untuk melaksanakan perlindungan konsumen. Adapun salah satu cara untuk memberdayakan konsumen yaitu membekali konsumen dengan pengetahuan tentang hukum perlindungan konsumen agar konsumen mengerti akan hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi Tujuan ini dimaksudkan, dengan berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang telah menetapkan hak dan kewajiban terhadap konsumen dan pelaku usaha, diharapkan dapat dijadikan pedoman yang harus ditaati baik konsumen maupun pelaku usaha.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha Tujuan ini dimaksudkan agar pelaku usaha dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen. Pelaku usaha tidak boleh mementingkan kepentingan pribadi dan mengabaikan kepentingan konsumen, melainkan harus jujur dan meyakinkan dalam memasarkan dan menawarkan produknya agar produknya dibeli oleh konsumen, serta bertanggung jawab atas produk yang telah dipasarkan tersebut.

³³ M. Sadar dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012, hal. 20.

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

2.4. Tinjauan Umum klausula Eksonerasi

2.4.1. Pengertian klausula Eksonerasi

Kata Eksonerasi (*exoneration*) merujuk pada pembebasan individu atau entitas dari tuntutan atau kewajiban hukum. klausula ini bertujuan untuk mengesampingkan atau mengurangi tanggung jawab dalam sebuah perjanjian. Apabila klausula eksonerasi dimasukkan ke dalam suatu kontrak, ini berarti salah satu pihak dapat mengelak dari memenuhi kewajibannya, entah dengan membayar kompensasi penuh atau sebagian, akibat pelanggaran komitmen atau tindakan yang melawan hukum.³⁴ Dengan kata lain, meskipun berdasarkan hukum seharusnya ia bertanggungjawab, klausula tersebut bisa mengurangi atau menghapuskan tanggungjawabnya.

klausula eksonerasi seringkali diterapkan sebagai tambahan dari elemen pokok suatu perjanjian yang lazimnya terdapat dalam kontrak standar. klausula ini cenderung merugikan konsumen, sehingga biasanya berada dalam posisi yang kurang menguntungkan dibandingkan dengan produsen. Akibatnya, beban yang sejatinya harus ditanggung oleh produsen justru beralih menjadi tanggungan konsumen.

klausula Eksonerasi *Exemption Clause* adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual). klausula eksonerasi sebagai klausula yang berisi pembatasan pertanggungjawaban dari pelaku usaha, terhadap resiko dan kelalaian yang mesti ditanggungnya.³⁵

³⁴ Mariam Darus, *Op.Cit*, hal. 47

³⁵ Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum perlindungan konsumen Cetakan Ketujuh*, Sinar Grafika, Jakarta, 2018, hal. 141

Klausula eksonerasi dapat membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab. klausula eksonerasi berarti suatu klausula pengecualian kewajiban atau tanggung jawab dalam perjanjian. Menurut Sutan Remy Sjahdeini, klausula eksonerasi membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang telah ditentukan di dalam perjanjian.³⁶ Tujuan pencantumannya adalah untuk membebaskan dirinya dari tanggung jawab melalui pengalihan tanggung jawab atau mengurangi tanggung jawab dari pihak pelaku usaha terhadap konsumen. Hal ini tentunya akan berdampak pada kerugian bagi pihak konsumen.

2.4.2. Larangan Pencantuman Klausula Eksonerasi

klausula baku dapat menjadi tidak adil ketika menimbulkan ketidakseimbangan antara kedua pihak dalam perjanjian. Secara prinsip, suatu kontrak dianggap sah jika berdasarkan kesepakatan bersama dan mengikat para pihak layaknya hukum. Jika ada pelanggaran terhadap prinsip kesepakatan ini, bisa membuat kontrak menjadi tidak valid. Sebagai contoh, klausula baku yang menyertakan klausula eksonerasi dianggap ilegal menurut hukum. Meski kontrak dengan klausula eksonerasi telah disepakati sebelumnya, kontrak itu tetap dianggap tidak sah apabila mengandung ketentuan yang bertentangan dengan undang-undang. Ketentuan mengenai pelarangan klausula eksonerasi tercantum dalam Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen.

Menurut ketentuan yang diatur dalam Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen mengatur mengenai ketentuan klausula baku dalam suatu perjanjian sebagai berikut: Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;

³⁶ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Hukum Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit di Bank Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 2003, hal. 75

2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali 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 oleh konsumen secara angsuran;
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek 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 pada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pelaku usaha tidak diperkenankan menambahkan klausula baku yang letak atau tampilannya sulit dikenali, tidak mudah dibaca, atau penjelasannya membingungkan. Hal ini bisa menyebabkan kontrak yang memiliki klausula semacam itu dinyatakan tidak sah. Pelaku usaha harus memastikan klausula baku mereka sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam UUPK.

Dari penjelasan di atas, sesuai dengan Pasal 18 ayat (1) UUPK, terdapat perbedaan antara klausula baku dan klausula eksonerasi. klausula baku adalah ketentuan yang disusun oleh pelaku usaha tanpa negosiasi, namun isinya tidak seharusnya bersifat eksonerasi. Selanjutnya, Pasal 18 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen mengatur bahwa klausula baku harus ditempatkan di area yang mudah dilihat, dengan tulisan yang jelas dan mudah dimengerti. Jika ketentuan ini tidak dipatuhi, maka klausula tersebut dapat dinyatakan tidak sah. Syarat-syarat yang dicantumkan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a sampai h menggambarkan syarat-syarat eksonerasi yang

seringkali dipakai oleh pelaku usaha sebagai justifikasi untuk mengalihkan atau mengurangi tanggung jawab mereka terhadap konsumen terkait produk yang mereka jual.

Tujuan larangan pencantuman klausula eksonerasi karena berupaya membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lain dalam hal yang bersangkutan tidak melaksanakan kewajibannya. Tujuan lain dari larangan pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian dimaksudkan untuk menempatkan para pihak setara di hadapan hukum yaitu dalam hal perjanjian.³⁷ Apabila terjadi ketidaksetaraan antara konsumen dan pelaku usaha, maka prinsip kebebasan berkontrak terganggu. Idealnya, kedua belah pihak dalam perjanjian harus memiliki kebebasan untuk menentukan klausula tanpa ada tekanan dari satu pihak terhadap pihak lain. Keduanya harus merasa puas dengan kesepakatan yang terbentuk. Dalam spirit kebebasan berkontrak, kedua pihak seharusnya memiliki posisi negosiasi yang setar

2.4.3. Hubungan Perjanjian Baku dengan klausula Eksonerasi

Secara yuridis perbuatan yang mencantumkan klausula eksonerasi di dalam suatu perjanjian merupakan perbuatan yang dilarang, namun pencantuman itu sering kali terjadi dalam praktik perjanjian. Sebagian pelaku usaha cenderung mencantumkan klausula eksonerasi dalam format (formulir) perjanjian baku. Perjanjian baku merupakan perjanjian yang mengikat para pihak yang menandatangani, walaupun harus diakui bahwa klausula yang terdapat dalam perjanjian baku banyak mengalihkan beban tanggung jawab dari pihak perancang klausula baku kepada pihak lawannya. Namun setiap kerugian yang timbul di kemudian hari akan tetap ditanggung oleh para pihak yang harus bertanggung jawab berdasarkan klausula perjanjian tersebut, kecuali jika klausula tersebut merupakan klausula yang dilarang berdasarkan Pasal 18 UUPK.³⁸

Pasal 1331 KUHPerdara menyatakan bahwa :

³⁷ Ibid, hal. 76.

³⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit*, hal. 118

“semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya apabila perjanjian yang dilakukan obyek atau perihalnya tidak ada atau tidak didasari pada itikad yang baik, maka dengan sendirinya perjanjian tersebut batal demi hukum”

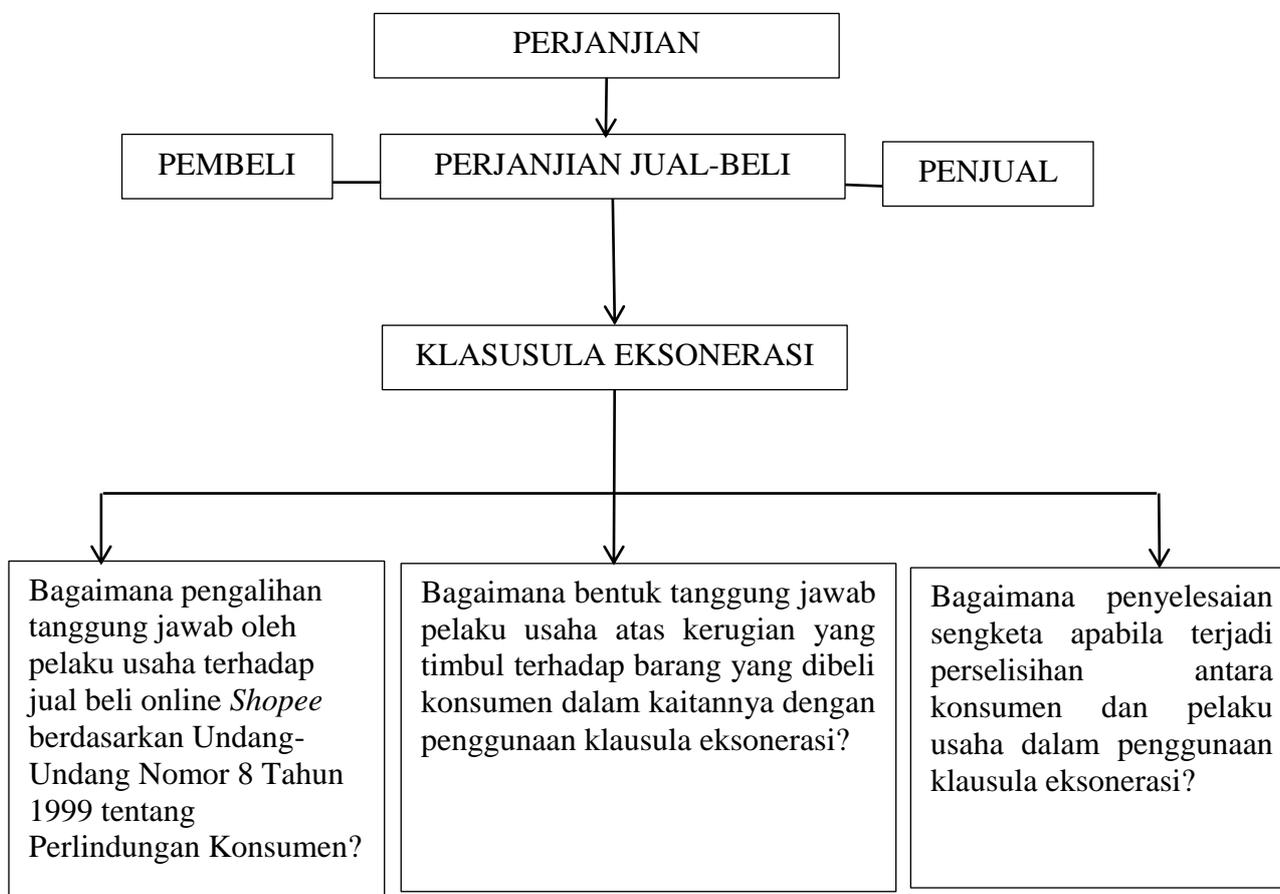
Pada penggunaan klausula baku hal yang perlu dikhawatirkan adalah dicantumkannya klausula eksonerasi pada perjanjian tersebut. klausula eksonerasi mempunyai tujuan utama, yaitu mencegah pihak konsumen merugikan kepentingan pelaku usaha. Agar dapat menghindari kerugian yang dialami oleh kepentingan pelaku usahanya maka, pelaku usaha menciptakan syarat baku yang disebut eksonerasi.

klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung pembatasan bahkan menghapus sama sekali tanggungjawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen atau penyalur produk (penjual).³⁹ klausula eksonerasi dapat berasal dari rumusan pelaku usaha secara sepihak dan dapat juga berasal dari rumusan pasal undang-undang. klausula eksonerasi rumusan pelaku usaha membebaskan pembuktian pada konsumen dan menyatakan dirinya tidak bersalah dan inilah yang menyulitkan konsumen. klausula eksonerasi rumusan pelaku usaha membebaskan pembuktian pada pelaku usaha eksonerasi biasa terdapat di dalam suatu perjanjian standar yang bersifat sepihak.⁴⁰

³⁹ Shidarta, *Op. Cit*, hal. 120

⁴⁰ Shidarta, *Op. Cit*, hal. 116.

2.5. Kerangka Pikir



Keterangan :

Shopee adalah salah satu Aplikasi Lokapasar terkemuka di Indonesia. Seperti halnya situs layanan jual beli, Shopee menyediakan sarana jual beli dari Penjual ke konsumen. Siapa pun dapat membuka toko online di Shopee dan melayani pembeli dari seluruh Indonesia untuk transaksi satuan maupun banyak. Shopee memiliki slogan “gratis ongkir se-Indonesia” karena Shopee memberikan bebas biaya pengiriman terutama pada tanggal khusus. Shopee juga telah membuat aplikasi jual beli *online* yang menghubungkan jutaan pembeli dan pelapak di seluruh Indonesia.

Apabila telah terjadi kesepakatan maka para penjual dan pembeli akan menentukan cara bertransaksi. Maka, antara penjual dan pembeli melakukan sebuah perjanjian jual beli. Permasalahan dalam perjanjian jual beli tersebut biasanya muncul ketika

didalam pelaksanaannya terdapat pihak yang lalai dalam memenuhi prestasi sehingga menimbulkan kerugian. Pada, praktiknya pelaku usaha berusaha untuk menghapus tanggungjawab ataupun mengalihkannya. Pelaku usaha dalam hal ini menggunakan klausula eksonerasi.

Klausula Eksonerasi atau *Exemption Clause* adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual). klausula eksonerasi sebagai klausula yang berisi pembatasan pertanggungjawaban dari pelaku usaha, terhadap resiko dan kelalaian yang mesti ditanggungnya. Nantinya, skripsi ini akan membahas hubungan hukum para pihak dalam perjanjian jual beli melalui lokapasar Shopee, bentuk tanggungjawab para pihak dalam perjanjian ini, dan penyelesaian sengketa apabila terjadi perselisihan akibat penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian jual beli melalui lokapasar.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten. Penelitian sangat diperlukan untuk memperoleh data yang akurat sehingga dapat menjawab permasalahan sesuai dengan fakta atau data yang akurat sehingga dapat menjawab permasalahan sesuai dengan fakta atau data yang ada dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.⁴¹

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif-terapan (*applied law research*). Penelitian ini mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.⁴² Pengkajian tersebut bertujuan untuk memastikan apakah hasil penerapan pada peristiwa hukum itu sesuai atau tidak dengan ketentuan undang-undang atau ketentuan kontrak.

Ketentuan undang-undang atau ketentuan kontrak tersebut telah dilaksanakan sebagaimana mestinya atau tidak sehingga pihak-pihak yang berkepentingan mencapai tujuannya atau tidak. Penelitian ini mengkaji perjanjian jual-beli dan perundangan-undangan yang berkaitan dengan perjanjian kemitraan.

⁴¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hal. 2

⁴² *Ibid.* hal. 3.

3.2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan berdasarkan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian hukum deskriptif bersifat pemaparan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu dan pada saat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.⁴³

Penelitian ini mengkaji tentang penerapan klausula eksonerasi oleh penyedia aplikasi lokapasar dan penjual terhadap pengguna aplikasi serta melihat bagaimana bentuk tanggungjawab penyedia aplikasi lokapasar dan penjual terhadap implementasi klausula eksonerasi pada transaksi jual-beli.

3.3. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah merupakan proses pemecahan atau penyelesaian masalah melalui tahap-tahap yang telah ditentukan, sehingga mencapai tujuan penelitian.⁴⁴ Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan dalam memecahkan masalah adalah dengan menggunakan metode pendekatan *nonjudicial case study*.

nonjudicial case study adalah penerapan hukum normative pada peristiwa hukum tertentu sampai berakhir tanpa terjadi konflik. Walaupun jika terjadi konflik, diselesaikan oleh para pihak sendiri tanpa campur tangan pengadilan yang dimana dalam hal ini, hukum normatif telah diterapkan sebagaimana mestinya dan tujuan telah dicapai oleh pihak-pihak.⁴⁵

Pada penelitian ini, akan mengkaji perjanjian jual-beli antara pelaku usaha pada layanan lokapasar dengan konsumen serta perundangan-undangan yang berkaitan terhadap penerapan klausula eksonerasi yang dilakukan oleh pelaku usaha layanan lokapasar.

⁴³ *Ibid*

⁴⁴ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hal 27.

⁴⁵ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.* hal 149.

3.4. Data dan Sumber Data

Sumber data yang dimaksud di dalam penelitian ini adalah sumber di mana data diperoleh. Jenis data tersebut akan dijadikan sumber dalam penelitian yang berupa sumber data sekunder yang dilakukan dengan cara mempelajari dan menganalisis bahan-bahan hukum yang ada. Bahan-bahan hukum tersebut dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu :

1. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang mengikat, terdiri dari:
 - a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
 - b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - d. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
 - e. Ketentuan layanan transaksi lokapasar.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang berasal dari bahan pustaka yang memiliki hubungan dengan obyek penelitian antara lain berupa buku-buku, dokumen dan publikasi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yang terdiri dari kamus, artikel, jurnal, atau berita serta berbagai keterangan media massa sebagai pelengkap.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.⁴⁶ Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan penting untuk memperoleh data dalam penelitian, maka dari itu dalam pengumpulan data

⁴⁶ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, Teras, Yogyakarta, 2011. hal. 83

perlu kevalidan data. Metode pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini antara lain studi pustaka, wawancara, dan studi dokumen.

1. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diselesaikan. Teknik ini digunakan dengan tujuan untuk memperjelas dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.⁴⁷

Studi pustaka dilakukan dengan pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasikan secara luas serta di butuhkan dalam penelitian hukum normatif. Sumber-informasi tertulis yang dimaksud diantaranya adalah:

- a. Pembuat Undang-undang Negara Produk hukumnya disebut perundang-undangan,
- b. Pengadilan, produk hukumnya disebut putusan hakim (yurisprudensi),
- c. Para pihak berkepentingan, produk hukumnya disebut kontrak, konvensi
- d. Penulis hukum, produk hukumnya disebut buku ilmu hukum
- e. Peneliti hukum, produk hukumnya disebut laporan penelitian hukum yang termuat dalam jurnal hukum,
- f. Pengamat hukum, produk hukumnya disebut tinjauan hukum yang termuat dalam media cetak.⁴⁸

2. Wawancara

Pengumpulan data primer dilaksanakan dengan teknik wawancara, yakni merupakan teknik pengumpulan data primer yang bersumber langsung dari narasumber dilapangan. Wawancara dapat dilakukan baik secara terstruktur (sudah memiliki/mempersiapkan daftar pertanyaan) ataupun secara tidak terstruktur (pertanyaan spontan). Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan membuat

⁴⁷ Alif Maelani, *Konsep Pola Asuh Munif Chatib Dalam Buku yang Berjudul Orang Tuanya Manusia*, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2015, hal. 93

⁴⁸ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.* hal. 81

daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber yakni lokapasar Shopee. Dalam mengumpulkan data lewat wawancara, yang menjadi narasumber adalah Bapak Muhammad Ali bagian *legal Analyst* Shopee dengan mengirimkan pertanyaan terstruktur yang dikirimkan melalui *e-mail* dan juga melakukan wawancara melalui fitur live chat Shopee dengan *costumer service* Shopee.

Wawancara juga dilakukan secara langsung dengan pihak toko *24store_JanApple* sebagai Pelaku Usaha Jual-Beli pelindung gawai pada lokapasar Shopee. Keduanya berdomisili di Kota Bandar Lampung dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data.

3. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang tidak dipublikasikan secara umum, tetapi boleh diketahui oleh pihak tertentu, seperti pengajar hukum peneliti hukum, praktisi hukum dalam rangka kajian hukum, pengembangan dan pembangunan hukum, serta praktik hukum. Dokumen-dokumen ini tidak dapat ditemukan di perpustakaan umum melainkan dokumen tersebut di simpan di Pusat Informasi dan Dokumentasi Hukum (*Legal Information and Documentation Center*) yang terdapat di lembaga negara, lembaga penegak hukum, lembaga pendidikan tinggi hukum atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya.

Dokumen-dokumen hukum dapat berasal dari berbagai sumber, yaitu:

- a. Undang-Undang, Atas perintah undang-undang maka diterbitkan dokumen hukum sebagai alat bukti tertulis, misalnya surat angkutan, karcis penumpang, dan kuitansi pembayaran.
- b. Pengadilan, Dokumen hukumnya antara lain surat panggilan sidang, berita acara sidang, dan surat sita konservator.
- c. Pihak-Pihak Berkepentingan, Dokumen hukumnya antara lain MOU, kontrak, dan konvensi
- d. Ahli Hukum, Dokumen hukumnya antara lain surat kuasa khusus dan surat pembelaan perkara

- e. Peneliti Hukum, Dokumen hukumnya antara lain laporan penelitian hukum yang tidak dipublikasikan.⁴⁹

3.6. Metode Pengolahan Data

Setelah data diperoleh, maka yang dilakukan selanjutnya adalah mengolah data melalui tahap-tahap berikut :

1. Pemeriksaan Data (*editing*)

Pemeriksaan data adalah pembenaran apakah data yang sudah terkumpul melalui studi pustaka, dokumen, dan wawancara sudah dianggap lengkap, relevan, jelas, tidak berlebihan dan tanpa kesalahan.

2. Penandaan Data (*coding*)

Penandaan data adalah pemberian tanda pada data yang sudah diperoleh, baik berupa penomoran atau penggunaan tanda atau simbol atau kata tertentu yang menunjukkan golongan/kelompok/klasifikasi data menurut jenis dan sumbernya, dengan tujuan untuk menyajikan data secara sempurna, memudahkan rekonstruksi serta analisis data.

3. Sistematisasi Data

Pengolahan data secara sistematis berdasarkan urutan data dan diberi tanda dengan mengelompokkan secara sistematis data yang sudah diedit dan diberi tanda menurut klasifikasi data dan urutan masalah agar lebih mudah dalam menganalisis data.

3.7. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu menguraikan data dalam bentuk kalimat yang disusun secara sistematis kemudian diinterpretasikan dengan berlandaskan pada peraturan Perundang-Undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai pokok bahasan hingga menuju pada suatu kesimpulan. kemudian ditarik dengan metode deduktif yaitu cara penarikan kesimpulan dari hal yang

⁴⁹ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.* hal. 53.

umum ke hal yang khusus dan selanjutnya dari berbagai kesimpulan tersebut akan diajukan saran dalam rangka perbaikan agar dapat memberikan penafsiran serta gambaran yang jelas sesuai dengan rumusan masalah.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Bentuk pengalihan tanggung jawab yang terjadi ialah pengalihan tanggung jawab terhadap cacat produk. Pelaku usaha berupaya mengalihkan tanggung jawabnya melalui pembatasan. Klausula eksonerasi yang diterapkan membatasi tanggung jawab pelaku usaha hanya selama barang berada pada toko. Sehingga tanggung jawab beralih ke pihak lain, apabila menggunakan jasa ekspedisi maka pihak tersebut yang dialihkan tanggung jawab dari toko sebagai pelaku usaha. Hal ini terjadi karena pelaku usaha berusaha menghindarkan dirinya dari itikad tidak baik konsumen. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebabkan pelaku usaha menjadi kurang memahami atas klausula eksonerasi yang dicantumkannya.

2. Bentuk tanggungjawab yang diberikan oleh Shopee dan pelaku usaha jika terjadi kerugian dalam penggunaan klausula eksonerasi adalah sebagai berikut :

a. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Terdapat tiga bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yaitu *contractual liability* (yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha baik barang maupun jasa kerugian yang dialami konsumen), *product liability* (yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen) dan *criminal liability* (yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara).

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK diketahui bahwa Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkannya. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang setara nilainya.

b. Tanggung Jawab Shopee

Shopee telah mengupayakan tanggungjawab preventif dan represif terkait kerugian dalam kaitan penggunaan klausula eksonerasi. Sebagai pencegahan, Shopee memberikan pengawasan terhadap semua jenis transaksi yang dilakukan oleh pengguna dalam hal ini dengan pihak yang melakukan transaksi jual beli online melalui Shopee. Selain itu, Shopee bertanggung jawab untuk melakukan seleksi penjual yang hendak membuka tokonya di lokapasar. Apabila telah terjadi, maka tanggung jawab secara represif yang diberikan Shopee dengan penahanan dana, pengembalian dana, dan mengatur proses transaksi tersebut berjalan dengan baik.

3. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu jalur pengadilan dan di luar pengadilan ke BPSK sebagaimana yang diatur dalam ketentuan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan dengan tiga alternatif, yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase berdasarkan pilihan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa. Sedangkan, apabila konsumen ingin menyelesaikan sengketa melalui jalur pengadilan maka dapat mengajukan gugatan ke pengadilan negeri. Dalam hal ini, Shopee berdasarkan syarat layanan telah memilih pengadilan negeri Jakarta Selatan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka peneliti merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut :

1. Peneliti menyarankan kepada lokapasar Shopee melakukan penyaringan awal terhadap informasi yang akan diterima pengguna lebih optimal. Tindakan-tindakan sebagai bentuk tanggung jawab Shopee baru terlaksana apabila terdapat laporan

dari pengguna. Mengenai syarat layanan perlu menegaskan bahwa produk cacat yang diberikan ganti rugi termasuk dengan cacat tersembunyi tidak hanya terbatas pada kerusakan pada saat barang diterima.

2. Penjual sebagai pelaku usaha hendaknya memahami mengenai penggunaan klausula eksonerasi. Transaksi elektronik akan lebih baik apabila tidak ada pihak yang dirugikan. Dengan demikian, penjual harus melakukan pengawasan terhadap produknya dan memiliki manajemen resiko terutama pada produk dengan cacat tersembunyi.

3. Bagi masyarakat yang hendak melakukan transaksi melalui lokapasar harus membaca syarat layanan dari aplikasi yang digunakan. Sehingga, hubungan hukum para pihak menjadi jelas. Apabila merasa hak nya tidak dipenuhi, masyarakat hendaknya berusaha mendapatkan kembali meskipun nilai kerugian yang dialami tidak besar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Adolf, Huala. *Hukum Perdagangan Internasional*, Jakarta: Rajawali (2005).

Ali, Yusnasril. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika (2009).

Darus, Mariam. *KUH Perdata Buku III Hukum Perikaitan dengan Penjelasan*, Bandung: Alumni (2005).

-----, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung : Alumni (2005)

H. S, Salim. *Hukum kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika (2011)

Khairandy, Ridwan. *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Yogyakarta: FH UII Press (2014).

Koesoemawati, Ira & Rijan, Yunirman. *Ke Notaris*, Depok: RAS (2009).

Kristianti, Celina Tri Siwi. *Hukum perlindungan konsumen Cetakan Ketujuh*, Jakarta: Sinar Grafika (2018).

Maelani, Alif. *Konsep Pola Asuh Munif Chatib Dalam Buku yang Berjudul Orang Tuanya Manusia*, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia (2015).

Makarim, Edmon. *Kompilasi Hukum Telematik*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, (2004).

Muhammad, Abdul Kadir. *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti (2010)

-----, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung : Citra Aditya Bakti (2010)

Muljadi, Kartini & Widjaja, Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta: Raja Grafindo (2010).

Muttaqien, Raisul. *Teori Umum Tentang Hukum Dan Negara*, Bandung: Nusa Media, Bandung (2010).

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Edisi Revisi*, Jakarta: Diadit Media (2011).

- Notoatmojo, Soekidjo. *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta (2010).
- O.S. Hiariej, Eddy. *Asas Legalitas dan Penemuan Hukum Dalam Hukum Pidana*, Jakarta: Erlangga (2009).
- Partono, Pius A. *Kamus Ilmiah Populer*, Jakarta: Arkola (2001).
- Rahman, Hasanuddin. *Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis, Contract Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis, Contract Drafting*, Bandung: Citra Aditya Bakti (2003).
- Rajagukguk, Erman. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju (2000).
- Sadar, M. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Akademia (2012).
- Santosa, Lukman. *Hukum Perjanjian Kontrak*, Yogyakarta: Cakrawala (2012).
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi*, Jakarta: Grasindo (2006).
- Sjahdeini, Sutan Remy. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Hukum Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit di Bank Indonesia*, Jakarta: Institut Bankir Indonesia (2003).
- Simamora, Sogar Simamora. *Aspek Kontraktual Dalam Kerjasama Pemerintah dan Badan Usaha*, Surabaya: Intelegensia Media (2018)
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: Intermedia (2001).
- Sudikno, *Ilmu Hukum*, Yogyakarta: Liberty (2008).
- Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, Jakarta: Kencana (2004).
- Sunggono, Bambang. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, (2012).
- Suryono, Joko Leli. *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Indonesia*, Yogyakarta: Ibnu Teguh (2014).
- Tanzeh, Ahmad. *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras (2011).
- Triwulan, Titik & Febrian, Shinta. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka (2010).
- Usman, Rachmadi. *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Bandung: Citra Aditya Bakti (2003).

Zakiah, *Hukum Perjanjian Teori dan Perkembangannya*, Yogyakarta: Lentera Kreasindo (2015).

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Burgerlijk Wetboek Indonesie, Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 36400 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Jurnal

Apriani, Rani. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan Di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Hukum De’Jure: Kajian Ilmiah Hukum*, Volume 2, Nomor 2 (2017).

Muaziz dan A, Busro. “Pengaturan klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak”. *Law Reform*, Volume 11, Nomor 1 (2015).

Nugraha, Rifan adi dan Mukhtar, Jamaluddin. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online”. *Jurnal Serambi Hukum*, Volume 08, Nomor 02 (2015).

Nugrahaningsih, Widi dan Erlinawati, Mira. “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online”, *Jurnal Serambi Hukum*, volume 11, Nomor 01 (2017).

Laman

Muhammad Yasin. *Bahasa Hukum: "klausula Baku", klausula yang Mengganggu.*

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/1t5ce2b65ee9cd9/bahasa-hukum--klausula-baku--klausula>.