

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELI YANG BERITIKAD
BAIK DALAM JUAL BELI ONLINE MELALUI LAZADA**

(Skripsi)

Oleh
Daffa Athallah Harahap
2052011048



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELI YANG BERITIKAD BAIK DALAM JUAL BELI ONLINE MELALUI LAZADA

**Oleh
DAFFA ATHALLAH HARAHAHAP**

Kemajuan teknologi internet telah memberikan perkembangan yang cukup pesat dalam hal jual beli online yang tak jarang menimbulkan dampak negatif. Hal ini menyebabkan posisi konsumen yang semakin lemah di hadapan penjual karena produk yang akan dibeli tidak dapat dicek terlebih dahulu secara langsung, yang sangat merugikan konsumen apabila adanya cacat tersembunyi. Sehingga dibutuhkan pola penyelesaian sengketa apabila terjadi perselisihan antara penjual dan pembeli pada transaksi online dan bagaimana perlindungan hukum terhadap pembeli yang beritikad baik atas pencantuman klausula eksonerasi.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif empiris dengan tipe penelitian deskriptif. metode pendekatan masalah dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan *non judicial case study*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini ialah studi kepustakaan dan perundang-undangan, serta analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa pola penyelesaian sengketa apabila terjadi perselisihan antara penjual dan pembeli pada transaksi online adalah penjual memberikan pertanggungjawaban dengan bentuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen dan besarnya ganti rugi yang diberikan besarnya harus senilai atau sebanding dengan kerugian yang di derita oleh pembeli atau konsumen. Perlindungan hukum terhadap pembeli yang beritikad baik atas pencantuman klausula eksonerasi dapat dilakukan dengan upaya hukum melalui pengadilan litigasi dan diluar pengadilan non litigasi.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Klausula Eksonerasi

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELI YANG BERITIKAD
BAIK DALAM JUAL BELI ONLINE MELALUI LAZADA**

Oleh
Daffa Athallah Harahap

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Perdata
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELI
YANG BERITIKAD BAIK DALAM JUAL BELI
ONLINE MELALUI LAZADA**

Nama Mahasiswa : **Daffa Athallah Harahap**

No. Pokok Mahasiswa : **2052011048**

Bagian : **Hukum Perdata**

Fakultas : **Hukum**

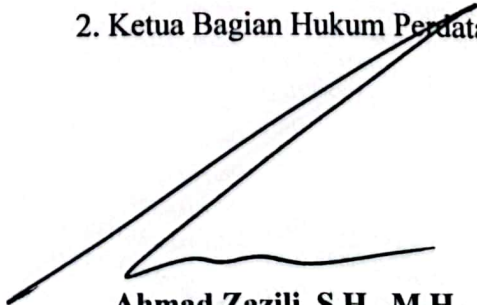
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Dwi Pujo Prayitno, S.H., M.H.
NIP 196109011987031003


Siti Nurhasanah, S.H., M.H.
NIP 19710211199802001

2. Ketua Bagian Hukum Perdata


Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP 197404132005011001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : Dwi Pujo Prayitno, S.H., M.H.

.....

Sekretaris/Anggota : Siti Nurhasanah, S.H., M.H.

.....

Penguji Utama : Depri Liber Sonata, S.H., M.H.

.....



2. Dekan Fakultas Hukum

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

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juni 2024

PERNYATAAN

Nama : Daffa Athallah Harahap

Nomor Pokok Mahasiswa : 2052011048

Bagian : Hukum Perdata

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi saya yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELI YANG BERITIKAD BAIK DALAM JUAL BELI ONLINE MELALUI LAZADA”** benar-benar hasil karya bukan plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Keputusan Rektor Nomor 3187/H26/DT/2010. Semua hasil tulisan yang tertuang dalam skripsi ini telah mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 15 Mei 2024
Penulis



Daffa Athallah Harahap
NPM. 2052011048

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Daffa Athallah Harahap, penulis yang dilahirkan di Bandar Lampung, 3 Desember 2002 merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, yang merupakan anak dari pasangan Bapak Chandra Emil Yusuf Harahap Penulis telah menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Kartika (SD) II-5 Bandar Lampung pada tahun 2014, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 6 Banda Aceh pada tahun 2017, dan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 4 tahun 2020. Pada Tahun 2020 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui penerimaan Seleksi Mandiri Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SMMPPTN).

Pada masa perkuliahannya, penulis aktif mengikuti kegiatan di bidang akademik seperti mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata selama 40 hari bertempat di Pekon Serai, Kecamatan Pesisir Tengah, Pesisir Barat, Lampung. Selain aktif dalam bidang akademik, penulis juga aktif mengikuti organisasi di lingkup Fakultas hukum, organisasi yang diikuti adalah penulis antara lain Himpunan Mahasiwa Perdata sebagai staff bidang Internal Tahun 2023-2024.

MOTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

- QS Al-Baqarah: 286 –

“Janganlah takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh”

- BUYA HAMKA -

PERSEMBAHAN

Atas Ridho Allah SWT dan dengan segala kerendahan hati Kupersembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta,

Papa Chandra Emil Yusuf Harahap dan Mama Oktarina Sariputri,
Terima Kasih Papa Mama atas segala doa dan dukungan Papa Mama selama ini sampai abang bisa jadi seperti sekarang. Tiada arti hidup abang tanpa doa dan dukungan Papa Mama. Terima Kasih Pa, Ma selalu memperhatikan abang di sela-sela waktu kesibukan Papa Mama. Abang sayang Papa Mama. Semoga kelak abang bisa membanggakan Papa Mama.

Adik-Adik Tersayang

Denissa Afifah Harahap dan Dendra Ahnaffsah Harahap,
Terima Kasih Ica, Dendra yang senantiasa mendoakan dan membantu abang dalam menyelesaikan Skripsi. Semoga kita semua sukses dengan masa depan kita dan membanggakan Papa dan Mama. Abang berharap kita bisa kompak selalu dalam menghadapi keadaan apapun, Abang sayang kalian.

SANWACANA

Alhamdulillah *rabbi'l'alamin*, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT. Atas limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Yang Beritikad Baik Dalam Jual Beli Online Melalui Lazada”** 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 terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. M. Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung;
3. Bapak M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
4. Ibu Dwi Rimadona, S.H., M.Kn., selaku dosen pembahas II yang telah memberikan koreksi, masukan dan kritiknya yang membangun demi sempurnanya skripsi ini;
5. Bapak Depri Liber Sonata, S.H., M.H., selaku dosen pembahas I yang telah memberikan koreksi, masukan dan kritiknya yang membangun demi sempurnanya skripsi ini;
6. Ibu Siti Nurhasanah, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran, masukan, motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;

7. Bapak Dwi Pujo Prayitno, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran, masukan, motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
8. Seluruh dosen dan karyawan yang bertugas di Fakultas Hukum Universitas Lampung yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat untuk saya;
9. Seluruh Keluarga besar yang telah memberikan doa dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini;
10. Alamater tercinta, Fakultas Hukum Universitas Lampung;
11. Sahabat-sahabat kuliah seperjuangan yang telah menemani dan tempat berkeluh kesah, BAKWAN dan PDT PALA;
12. Sahabat-sahabat lama yang selalu menemani dan mendengar cerita penulis hingga sekarang, LECET , KENTANG, SAFEZONE 20;
13. Teman-teman KKN yang telah memberikan semangat kepada penulis;
14. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;

Semoga Allah SWT, 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, 15 Mei 2024

Daffa Athallah Harahap

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
SANWACANA	x
DAFTAR ISI.....	xii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Ruang Lingkup Penelitian	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	11
1. Definisi Perjanjian	11
2. Syarat Sah Perjanjian.....	13
3. Subjek dan Objek Perjanjian	16
4. Asas-Asas Perjanjian	16
B. Tinjauan Umum Tentang Jual-Beli	19
1. Pengaturan Jual-Beli.....	19
2. Perjanjian Jual-Beli	20
3. Jenis Perjanjian Jual-Beli	22
3.1. Perjanjian Jual-Beli Online.....	22
3.2. Perjanjian Jual-Beli Secara Langsung	23
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	23
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	23

2. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha.....	25
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	28
D. Pengertian dan Syarat-Syarat Klausula Eksonerasi	29
E. Kerangka Pikir	33

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	35
B. Tipe Penelitian	35
C. Pendekatan Masalah	35
D. Jenis dan Sumber Data	36
E. Metode Pengumpulan Data	36
F. Metode Pengolahan Data	37
G. Analisis Data	38

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pola Penyelesaian Sengketa Apabila Terjadi Perselisihan Antara Penjual dan Pembeli Pada Transaksi Online	39
B. Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Yang Beritikad Baik Atas Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam jual beli online.....	52

V. PENUTUP

A. Simpulan.....	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perjanjian dalam sejarahnya diawali dengan perjanjian yang dibuat secara lisan, dimana begitu tercapai kesepakatan diantara para pihak sudah lahir sebuah perjanjian dan menimbulkan perikatan yaitu hak dan kewajiban diantara para pihak. Perjanjian yang dibuat secara lisan ini didasarkan pada asas konsensualitas yang menyatakan perjanjian lahir sejak tercapainya kata sepakat, jadi asalkan diantara para pihak tercapai kesepakatan maka sejak detik tersebut lahirlah perjanjian.

Dalam perkembangan selanjutnya, perjanjian tidak hanya dibuat secara lisan, tetapi sudah mulai dibuat secara tertulis, dimana sebelum para pihak menuangkan perjanjian tersebut dalam bentuk tertulis, para pihak terlebih dahulu merundingkan hal-hal apa saja yang akan mereka tuangkan dalam perjanjian tersebut, dalam mencapai kesepakatan para pihak melakukan negosiasi (tawar menawar) sampai tercapai kesepakatan, dan hal-hal yang mereka sepakati tersebut daru dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis. Salah satu bentuk dari perjanjian tertulis adalah adanya perjanjian baku, yaitu perjanjian yang sudah dibuat dalam bentuk baku, dan sudah disiapkan dalam bentuk formulir.

Maraknya perjanjian baku merupakan suatu perkembangan yang dibutuhkan dalam dunia perekonomian yang menghendaki serba cepat dan serba praktis, namun karena syarat-syarat dalam perjanjian baku ditentukan oleh salah satu pihak tanpa didahului oleh proses negosiasi (tawar-menawar) dengan pihak lainnya, dikhawatirkan pihak yang menentukan syarat perjanjian akan mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab (klausula eksonerasi).

Klausula eksonerasi adalah “suatu klausula dalam suatu perjanjian, dimana ditetapkan adanya pembebasan atau pembatasan dari tanggung jawab tertentu, yang secara normal menurut hukum seharusnya menjadi tanggung jawabnya”. Klausula eksonerasi dimungkinkan karena adanya asas kebebasan berkontrak. Dapat dibayangkan dengan dimungkinkannya orang memperjanjikan suatu klausula eksonerasi dapat membawa akibat, bahwa hak dan kewajiban dari para pihak menjadi jauh tidak berimbang.¹

Kegiatan jual beli merupakan kegiatan yang pasti ada ditengah masyarakat sejak manusia ada, karena pada dasarnya individu satu dengan individu lain saling membutuhkan suatu kebutuhan tertentu. Dan untuk mendapatkan kebutuhan yang diinginkan, setiap individu tidak dapat membuat segala hal karena keterbatasannya. Dengan hal itu maka individu harus mencari individu lain yang dapat membuat suatu benda/barang yang diinginkannya. Untuk mendapatkan benda/barang tersebut tidak dapat langsung mengambilnya, karena setiap individu memiliki hak maupun kewajiban. Dengan hal tersebut maka harus ada proses jual beli antara para pihak, yang mana pihak pembeli memberi sesuatu sebagai bentuk

¹ J.Satrio, Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku I, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 120.

apresiasi maupun imbalan bagi individu penjual yang telah memberinya suatu benda/barang.

Jual beli pada sistem konvensional terjadi dengan bertemunya penjual dan pembeli pada satu tempat dan secara bersama-sama penjual menyerahkan barangnya dan pembeli memberi imbalan berupa uang kertas, emas, ataupun barter.² Barang yang dibeli dapat langsung dilihat kondisinya ditempat, sehingga barang cacat atau tidak sesuai dengan yang diinginkan pun dapat langsung dikomplain dan dimintai tanggung jawab.

Era modern ini yaitu ketika internet dikenal sebagai media yang murah, mudah, canggih dan cepat, jual beli barang tidak lagi secara konvensional saja tetapi sudah mulai dengan cara baru yaitu dengan jual beli online, yaitu jual beli dimana penjual tidak perlu bertatap muka dengan pembeli secara langsung dalam satu tempat akan tetapi memperdagangkan barangnya dengan suatu iklan sebagai penawaran yang dipajang di suatu media website atau *platform* tertentu sebagai tempat berjualan.³ Sehingga para pengguna internet lebih tertarik untuk melakukan transaksi online.

Penjual dalam berdagang di situs jual beli di internet ketika proses jual beli tidak berada dalam satu tempat dengan pembeli, tetapi berada disuatu tempat tertentu dengan media komunikasi untuk saling berkomunikasi dengan pembeli, ketika terjadi kesepakatan penjual akan menunggu pembayaran dan pembeli juga akan menunggu barang yang dibeli untuk dikirim. Disini pembeli menaruh kepercayaan

² Tami Rusli, Hukum Perjanjian yang Berkembang di Indonesia, Anugrah Utama Raharja (Aura) Printing& Publishing, Bandar Lampung, 2012, hlm. 3.

³ Sjahputra imam, Problematika Hukum Internet Indonesia, Prenhallindo, Jakarta, 2002, hlm. 92

kepada penjual terhadap barang yang dijual sesuai yang ditawarkan, karena pembeli tidak pernah melihat secara langsung barang yang dibeli hanya melalui gambar, keterangan atau video saja.⁴

Fenomena majunya media komunikasi saat ini, menjadikan para pelaku usaha ramai-ramai menggunakan internet untuk berdagang dalam rangka mendapatkan efisiensi dan produktifitas yang lebih dengan tujuan tercapainya sasaran usaha. Dengan adanya kemudahan dan murahannya akses internet menjadikan hal wajar para pelaku usaha menggunakannya sebagai media berdagang, dengan keuntungan yang lebih menjanjikan dan menekan biaya beriklan. Disatu sisi memberi keuntungan lebih di satu sisi pula potensi adanya kerugian yang timbul semakin besar karena kurangnya informasi atau ketidak tahuan konsumen disebabkan bebasnya dunia internet dan sulit untuk dilihat langsung.⁵

Sebagai upaya terselenggaranya kegiatan berdagang yang sesuai etika dan norma maka dibutuhkan suatu cara untuk melindungi hak para pihak, karena dengan bebas dan mudahnya akses internet dikhawatirkan terjadi ketidaksesuaian antara dunia maya dan realita. Maka perlindungan hukum terhadap konsumen keberadaanya sangat penting demi meminimalisir adanya ketidakpuasan konsumen karena timbulnya kerugian. Sebab para pelaku usaha yang bebas berdagang di internet dan dalam rangka mengejar produktifitasnya terkadang kurang memperhatikan hak-hak konsumen sebagai penikmat barang yang dibelinya, pada akhirnya konsumenlah yang paling banyak menanggung bebannya

⁴ *Ibid*, hlm 90.

⁵ Edmon makarim, Pengantar Hukum Telematika suatu Kompilasi Kajian, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 342.

karena dalam jual beli tersebut konsumen menaruh kepercayaan yang besar pada penjual.⁶

Pesatnya perkembangan teknologi internet menimbulkan permasalahan baru pada bidang hukum, khususnya bidang hukum perlindungan konsumen. Dalam lingkup hukum dan teknologi, perlindungan konsumen merupakan hal yang dinantikan penerapan dan efektifitasnya di tengah masyarakat pada perkembangan teknologi saat ini.⁷ Di sisi lain Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia materinya mengarah pada sesuatu yang bentuknya masih fisik saja belum terlalu mengatur pada dunia maya/virtual.⁸ Beberapa masalah yang timbul pada perdagangan online adalah seperti tidak sesuainya barang yang diterima dengan yang ditawarkan, adanya perbedaan barang yang diterima dengan iklan, cacat pada barang, atau perubahan harga seketika, serta permasalahan lainnya.⁹

Contoh kerugian yang dialami konsumen ketika berbelanja online paling banyak ialah tidak sesuainya barang yang diterima dengan yang diperlihatkan atau ditawarkan dalam iklan. Seperti ketidaksesuaian harga, perbedaan kualitas barang, perbedaan warna dan/atau gambar, maupun iklan menyesatkan yang tujuannya hanya untuk menarik pembeli sebanyak-banyaknya. Kondisi seperti ini menghadapkan konsumen pada permasalahan yang sangat kompleks, karena dalam perdangan elektronik cirinya lintas negara secara bebas sehingga tidak ada lagi batas negara. Ditambah dengan perlindungan hukum bagi konsumen di

⁶ Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen pada Era Perdagangan Bebas*, dalam *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 33.

⁷ Edmon Makarim, *Loc. Cit.*

⁸ Sri Redjeki Hartono, *Loc. Cit.*

⁹ Budi Agus Riswandi, *Hukum dan Internet di Indonesia*, FH UII Press, Yogyakarta, 2003, hlm. 63.

Indonesia masih kurang dalam melindungi hak-hak konsumen dalam perdagangan elektronik. Sehubungan hal itu sudah waktunya pemerintah dengan institusi terkait semakin melakukan harmonisasi hukum dengan pendekatan internasional.

Lingkup hukum positif Indonesia, perjanjian jual beli yang diatur pada Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1472 Bab Kelima Bagian Kesatu tentang Ketentuan Umum Buku III KUHPdata, Pasal 1473 sampai Pasal 1512 Bagian Kedua tentang Kewajiban Penjual Buku III KUHPdata, Pasal 1513 sampai Pasal 1518 Bagian Ketiga tentang Kewajiban Pembeli Buku III KUHPdata.¹⁰ Pengaturan perundang-undangan yang menyangkut perlindungan terhadap konsumen diantaranya ialah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.¹¹

Pada Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa konsumen berhak atas hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, disambung pada huruf h dinyatakan bahwa konsumen berhak atas hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pasal 4 tersebut dipertegas lagi pada pasal 7 dan 8 bahwa pelaku usaha wajib memenuhi hak konsumen sebagaimana yang tertera pada Pasal 4 Undang-

¹⁰ Ridwan Khairandy, *Perjanjian Jual Beli*, FH UII Press, Yogyakarta, 2016, hlm. 9.

¹¹ Sri Redjeki Hartono, *Op. Cit*, hlm. 5.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya akan ditulis Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 49 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Peraturan tersebut didukung dengan syarat dan ketentuan di Lazada sebagai ketentuan perjanjian antara penjual (*merchant*) dengan Lazada yang diatur pada bab penjualan produk yang menyatakan bahwa “Penjual harus memberikan deskripsi, harga, gambar, dan/atau informasi lainnya yang jelas dan benar mengenai setiap Produk yang ditawarkan untuk dijual kepada Pelanggan melalui *Platform*”.

Hubungan hukum antara penjual, platform (Lazada), dengan pembeli ialah Lazada sebagai platform e-commerce sebagai media penengah yang menghubungkan perdagangan online antara penjual/merchant dengan pembeli. Dalam hubungan penjual dengan pembeli, penjual yang telah terdaftar di Lazada wajib tunduk pada syarat dan ketentuan yang diberikan oleh Lazada beserta larangan-larangannya. Begitu juga dengan pembeli harus memenuhi kewajiban sebagai mana yang sudah tercantum pada syarat dan ketentuan, Lazada selaku penyelenggara juga memiliki kewajiban dalam pemenuhan pelayanan dan bantuan keluhan hak pembeli apabila terjadi perselisihan dengan penjual.

Peristiwa tersebut menandakan terdapat pelanggaran hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan barang dan/atau jasa, sebagaimana

tercantum pada huruf c Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha/penjual juga tidak memenuhi kewajibannya yaitu Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, sebagaimana tercantum pada pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam perjanjiannya penjual juga tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang tercantum pada syarat dan ketentuan (*term of use*) di Lazada yang harus dipatuhi.

Berangkat dari kasus tersebut penulis ingin meneliti bagaimanakah bentuk tanggungjawab penjual atas kerugian yang timbul terhadap barang yang dibeli konsumen terdapat cacat tersembunyi dan bagaimanakah penyelesaian sengketa jika terjadi perselisihan antara konsumen dengan penjual apabila terdapat klausula eksonerasi. Maka dari itu penulis memilih judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Yang Beritikad Baik Dalam Jual Beli Online Melalui Lazada”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dalam perumusan penelitian ini dituangkan dalam rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pola penyelesaian sengketa apabila terjadi perselisihan antara penjual dan pembeli pada transaksi online?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pembeli yang beritikad baik atas pencantuman klausula eksonerasi dalam jual beli online?

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini terdiri dari ruang lingkup bidang ilmu dan kajian pembahasan. Ruang lingkup dalam bidang ilmu pada penelitian ini adalah hukum keperdataan. Ruang lingkup kajian pembahasan ialah penyelesaian sengketa jika terjadi perselisihan antara konsumen dengan penjual apabila terdapat klausula eksonerasi.

D. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan masalah-masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bentuk tanggungjawab penjual atas kerugian yang timbul terhadap barang yang dibeli konsumen terdapat cacat tersembunyi.
2. Untuk menganalisis pola penyelesaian sengketa jika terjadi perselisihan antara konsumen dengan penjual apabila terdapat klausula eksonerasi.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna yang mencakup kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam ilmu pengetahuan untuk masyarakat luas tentang bidang ilmu hukum terutama hukum perdata. Selain itu memberikan kontribusi terhadap akademisi dan praktisi untuk pengetahuan dibidang hukum keperdataan.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis, sebagai berikut :

- a. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan serta memberikan hasil pemikiran penulis kepada pihak-pihak yang berwenang dalam perjanjian jual-beli.
- b. Diharapkan dari hasil penelitian ini memberikan informasi yang terkait dengan klausula eksonerasi dalam perjanjian jual-beli.
- c. Sebagai upaya pengembangan kemampuan dan pengetahuan hukum bagi penulis dalam lingkup hukum keperdataan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1. Definisi Perjanjian

Definisi tentang hukum perjanjian diatur di dalam buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. KUHPerdata itu sendiri terdiri dari IV buku, Buku I memuat ketentuan mengenai Hukum Perorangan, Buku II memuat ketentuan Hukum Kebendaan, Buku III memuat Hukum Perjanjian. Sedangkan dalam Buku IV memuat mengenai Pembuktian dan Kadaluarsa. Pengertian perjanjian itu sendiri terdapat di dalam Pasal 1313 KUHPerdata. Menurut pasal tersebut, perjanjian adalah perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang/pihak atau lebih.¹²

Perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata ialah “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Syarat sahnya suatu perjanjian menurut Pasal 1320 KUH Perdata adalah:

- a. Terdapat kata sepakat
- b. Kecakapan dalam membuat perjanjian
- c. Suatu hal tertentu
- d. Mengandung kausa yang halal

¹² Komar Andasmita, Notaris II Contoh Akta Otentik dan Penjelasannya, Ctk. 2, Bandung, Ikatan Notaris Daerah Jawa Barat, 1990, hlm. 430.

Dari ketentuan mengenai perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata serta syarat sahnya suatu perjanjian dalam Pasal 1320 KUH Perdata tersebut diatas dapat diambil pengertian bahwa perjanjian merupakan perbuatan hukum yang menimbulkan ikatan antara satu pihak dengan pihak yang lainnya. Perjanjian atau overeenkomst yang dimaksud di dalam Pasal 1313 KUHPerdata terjadi apabila atas izin atau kehendak para pihak yang terlibat dengan perjanjian itu sendiri. Tetapi para sarjana hukum berpendapat bahwa definisi perjanjian tersebut tidak lengkap dan terlalu luas, Dikatakan tidak lengkap karena definisi tersebut hanya mencakup perjanjian sepihak saja. Hal tersebut dilihat dari kalimat “satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya”. Selain itu dikatakan terlalu luas karena kata “perbuatan” yang ada didefinisi tersebut tidak fokus kepada perbuatan apa yang dimaksud, perbuatan dapat mencakup perbuatan hukum dan perbuatan melawan hukum.

Istilah perjanjian di dalam KBBI hampir sama dengan kontrak, namun kontrak lebih kepada istilah bisnis atau sesuatu yang berbau komersial. Sedangkan perjanjian cakupannya lebih luas dari itu. Oleh karenanya, kurang tepat apabila perjanjian disama artikan dengan kontrak. Mengenai penggunaan istilah kontrak dan perjanjian, Agus Yudha sependapat dengan beberapa sarjana yang memberikan pendapat bahwa keduanya dapat dipersamakan. Hal ini disebabkan karena berlandaskan pada perspektif KUHPerdata dimana antara perjanjian atau persetujuan mempunyai pengertian yang sama dengan kontrak.¹³

¹³ Moch. Isnaeni, Hukum Perjanjian : Prinsip Hukum Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa oleh Pemerintah, Laksbang Press Indo, Yogyakarta, 2009, hlm. 30.

Perjanjian mewajibkan para pihak yang membuatnya untuk memenuhi hak dan kewajibannya (prestasi). Perjanjian dalam hal ini merupakan hubungan hukum dari tindakan hukum yang diatur dan disahkan hubungannya. Hubungan hukum itu sendiri merupakan hubungan antara para subjek hukum yang diatur oleh hukum dan dalam setiap hubungan hukum yang mereka lakukan terdapat hak serta kewajiban. Perjanjian yang mengandung hubungan hukum tersebut ada karena adanya perbuatan hukum. Perbuatan hukum itulah yang menimbulkan perjanjian dengan hubungan hukum sehingga terhadap salah satu dari para pihak ada yang diberikan hak atas suatu prestasi dan lainnya memiliki kewajiban memenuhi prestasi.

Pengertian perjanjian menurut ahli perdata hukum Perdata, Achmad Ichsan, menyatakan bahwa perjanjian berasal dari istilah *verbinten* yang mengandung pengertian bahwa perjanjian merupakan suatu hubungan hukum kekayaan terhadap suatu harta benda antara dua orang atau lebih yang memberi hak kepada salah satu pihak untuk mendapatkan hak atas prestasi sekaligus memberikan kewajiban kepada pihak lainnya untuk melaksanakan atau memenuhi prestasi tersebut.¹⁴

2. Syarat Sah Perjanjian

Untuk melaksanakan perjanjian agar dianggap sah di mata hukum, maka perjanjian tersebut harus memenuhi syarat sah seperti yang diatur di dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Pasal tersebut mengatur 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

¹⁴ M. Yahya Harahap, *Segi –segi Hukum Perjanjian*, Penerbit Alumni, Bandung, 1986, hlm 6.

1) Kata Sepakat

Kata sepakat ini pada intinya ialah suatu pertemuan atau kesesuaian kehendak antara para pihak di dalam perjanjian. Seseorang dikatakan telah memberikan kesepakatannya ketika pihak menghendaki apa yang mereka sepakati. J. Satrio menyebutkan beberapa cara mengemukakan kehendak tersebut, yakni:

- a. Secara tegas, yakni dengan membuat akte otentik maupun akte di bawah tangan.
- b. Secara diam-diam.

Selain itu, walaupun tidak disebutkan secara tegas, ketentuan-ketentuan di dalam Pasal 1320 jo. Pasal 1338 KUHPerdara kecuali ditentukan lain, undang-undang tidak menentukan atau mengatur cara menyatakan kehendak. Tetapi, suatu perjanjian akan dianggap cacat hukum apabila kata sepakat yang diperoleh dikarenakan paksaan dan/atau penipuan dari pihak lain.

2) Kecakapan untuk Mengadakan Perikatan

Pasal 1329 KUHPerdara menyatakan pada dasarnya semua orang cakap untuk membuat suatu perjanjian kecuali jika undang-undang menentukan sebaliknya. Pasal 1330 KUHPerdara menyebutkan beberapa orang yang tidak cakap untuk membuat perjanjian, yakni:

- a. Orang yang belum dewasa. Seseorang dikatakan belum dewasa menurut Pasal 330 KUHPerdara jika belum mencapai umur 21 Tahun. Tetapi dalam perkembangannya, pasal 47 dan 40 UU No. 1 Tahun 1974 kedewasaan seseorang ditentukan bahwa anak yang berada di bawah kekuasaan orang tua atau wali sampai umur 18 Tahun.

- b. Mereka yang masih dibawah pengampuan, mereka ialah orang yang gila, penjudi, dungu, lemah akal, atau pemboros.
- c. Setiap orang yang dinyatakan pailit. Karena orang yang telah dinyatakan pailit untuk selanjutnya dalam membuat suatu perikatan harus mengungkapkan bundel pailit dan harus dengan sepengetahuan kuratornya.

3) Suatu Hal Tertentu (Objek)

Pasal 1333 KUHPerdara menentukan bahwa suatu perjanjian harus mengandung suatu pokok kebendaaan (zaak) yang paling sedikit dapat ditentukan harga dan/atau jenisnya. Bahwa zaak disini dalam bahasa Belanda tidak hanya barang dalam arti sempit tetapi juga barang dalam arti luas yang berarti bisa juga berarti jasa. J. Satrio menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan suatu hal tertentu adalah objek prestasi perjanjian.

4) Kuasa Hukum yang Halal

Kausa hukum yang halal diartikan bahwa mengacu kepada isi dan tujuan dari suatu perjanjian itu sendiri, selama isi dari suatu perjanjian tidak dilarang oleh undang-undang atau tidak bertentangan dengan kesusilaan maupun ketertiban umum. Selain itu, suatu perjanjian yang dibuat tanpa sebab atau dibuat karena suatu sebab palsu atau terlarang maka perjanjian tersebut tidak memiliki kekuatan hukum. Berkenaan dengan hal diatas dapat disimpulkan bahwa persyaratan-persyaratan tersebut berkenaan dengan subjek dan obyek perjanjian. Perbedaan kedua persyaratan tersebut dikaitkan dengan masalah perjanjian batal demi hukum dan suatu perjanjian yang dapat dibatalkan. Apabila syarat subjektif tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan atau sepanjang perjanjian

tersebut belum atau tidak dibatalkan pengadilan, maka perjanjian masih terus berlaku. Selain itu, keempat syarat sahnya perjanjian juga harus menemui unsur sepakat dari para pihak yang membuat perjanjian.

3. Subjek dan Objek Perjanjian

Dalam suatu perjanjian yang dibuat selalu terdapat subjek dan objek perjanjian. Subjek perjanjian adalah orang atau pihak yang melaksanakan perjanjian, sedangkan objeknya adalah suatu hal yang diperjanjikan para pihak di dalam perjanjian yang memiliki nilai dan/atau bersifat kebendaan.

4. Asas-Asas Perjanjian

Berdasarkan pendapat beberapa, perkembangan hukum perjanjian, dapat ditinjau dari berbagai ketentuan KUHPerdota (Baru) di negara Belanda. Perkembangan tersebut menjadikan penerapan asas-asas hukum perjanjian dikaitkan dengan praktik di pengadilan. Terdapat banyak sekali asas-asas hukum perjanjian, diantaranya:

a) Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak merupakan asas paling penting yang digambarkan sebagai pilar utama sistem hukum Perdata. Khususnya hukum perikatan yang diatur di dalam Buku III KUHPerdota. Bahkan menurut seorang ahli Rutten, hukum kontrak secara keseluruhan dasarnya ialah asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak yang dianut hukum Indonesia berkaitan dengan sistem terbuka yang dianut Buku III KUHPerdota sebagai hukum pelengkap yang boleh dikesampingkan oleh para pihak yang membuat kontrak. Seorang

ahli bernama Sutan Sjahdeini menyimpulkan ruang lingkup dari asas kebebasan berkontrak, yaitu :

- 1) Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian;
- 2) Kebebasan untuk memilih dengan pihak siapa ia ingin membuat perjanjian;
- 3) Kebebasan untuk memilih causa perjanjian yang akan dibuatnya;
- 4) Kebebasan untuk menentukan objek suatu perjanjian;
- 5) Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian, dan;
- 6) Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan undang –undang yang bersifat opsional.

Asas kebebasan berkontrak memiliki sifat universal yang artinya berlaku juga dalam berbagai sistem hukum perjanjian di seluruh dunia dan memiliki ruang lingkup yang sama pula apapun sistem hukumnya. Pasal 1338 ayat (1) KUHPdata mengakui asas kebebasan berkontrak dengan menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah mengikat para pihak layaknya undang-undang.

b) Asas Konsensualisme

Dalam asas konsensualisme, perjanjian dikatakan telah lahir apabila timbul kata kesepakatan diantara para pihak yang membuat perjanjian. Asas konsensualisme menandakan bahwa sumber kewajiban kontraktual adalah bertemunya kehendak atau konsensus para pihak yang membuat kontrak. Asas konsensualisme menandakan suatu penghormatan terhadap martabat manusia. Menurut ahli hukum, Subekti hal tersebut adalah makna dari pepatah Belanda “*een man een man, een word een words*” yang maksudnya adalah dengan

ditetapkannya perkataan seseorang maka orang itu ditingkatkan martabatnya sebagai manusia.

c) Asas Itikad Baik

Iktikad baik di dalam kontrak dibagi menjadi dua bagian yang tidak dapat dipisahkan, yaitu iktikad baik pra kontrak dan iktikad baik pelaksanaan kontrak. Iktikad baik pra kontrak adalah iktikad baik yang harus ada pada saat para pihak sedang melakukan negoisasi sebelum sepakat membuat perjanjian. Iktikad baik ini memiliki makna kejujuran dan tidak ada yang ditutup-tutupi. Iktikad baik pra kontrak bersifat subjektif karena didasarkan pada kejujuran para pihak yang melakukan negoisasi. Iktikad baik dalam pelaksanaan kontrak disebut sebagai iktikad baik objektif yang mengacu pada isi dari pada perjanjian itu sendiri. Yaitu para pihak harus sungguh-sungguh melaksanakan prestasinya dengan penuh tanggung-jawab. Isi perjanjian adalah kewajiban dan hak para pihak yang mengadakan kontrak oleh karena itu isi dari pada perjanjian harus rasional dan patut.

d) Asas Personalitas

Asas personalitas ini merupakan inti dari Pasal 1340 ayat (1) KUHPdata, yaitu Pasal ini menyebutkan perjanjian hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya. Dengan demikian, asas personalitas mengandung arti bahwa kontrak atau perjanjian hanya berlaku bagi pihak-pihak yang membuatnya.

B. Tinjauan Umum Tentang Jual-Beli

1. Pengaturan Jual-Beli

Perjanjian jual beli di Indonesia pengaturannya tertuang dalam Buku III KUHPerdota. Secara historis KUHPerdota berasal dari Code Civil Perancis dari era Napoleon, Kemudian Code Civil tersebut diadopsi oleh Belanda yang saat itu dijajah oleh Perancis sehingga dimuat ke dalam *Nederland Burgerlijk Wetboek* dengan beberapa perubahan. Di jaman kolonialisme di Hindia Belanda (Indonesia), *Nederland Wetboek* ini diberlakukan juga di Hindia Belanda menjadi *Burgerlijk Wetboek voor Indonesia*, yang sekarang dikenal dengan KUHPerdota. KUHPerdota ini berdasarkan Pasal II Aturan Peralihan UUD 1945 masih berlaku hingga saat ini.¹⁵

Perjanjian jual beli diatur di dalam Buku III KUHPerdota sebagai bagian dari perikatan. Perjanjian jual beli dalam Buku III Bab Kelima Bagian Kesatu mengenai Ketentuan-ketentuan Umum (Pasal 1457-1471), Bagian Kedua mengenai Kewajiban-kewajiban Penjual (Pasal 1473-1512), Bagian Ketiga mengenai Kewajiban Pembeli (Pasal 1513-1518), Bagian Keempat mengenai Hak Membeli Kembali (Pasal 1519-1532), dan Bagian Kelima mengenai Ketentuan-ketentuan Khusus Mengenai Jual Beli Piutang dan lain-lain Benda Tidak Berwujud (Pasal 1457-1540). Dengan itu, perjanjian jual beli di dalam KUHPerdota diatur pada Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540.

Buku III KUHPerdota tersebut dikategorikan sebagai hukum pelengkap aturan. Menurut para ahli, hukum pelengkap merupakan aturan-aturan yang hanya berlaku sejauh orang yang berkepentingan mengatur secara lain, yang mana

¹⁵ Ridwan Khairandy, *Perjanjian Jual Beli*, Pustaka pelajar, Yogyakarta, 2016, hlm. 8-9.

hukum pelengkap ini menunjukkan makna mengisi atau melengkapi kekosongan yang dibiarkan oleh yang bersangkutan. Contohnya ketika para pihak di dalam jual beli berwenang menentukan sendiri waktu dan tempat penyerahan barang dan pembayaran, kalau mereka tidak memperjanjikannya sendiri maka undang-undang menetapkan dimana mereka harus melaksanakan prestasi tersebut. Hukum pelengkap dalam pembuatannya mempertimbangkan dua hal yaitu apa saja kiranya yang diatur oleh pihak sendiri seandainya mereka sendiri membuat aturan tentang hal itu, dan apa yang pada umumnya dalam keadaan tertentu dianggap benar.

2. Perjanjian Jual-Beli

Jual beli merupakan suatu perbuatan yang sering dilakukan dalam aktifitas kehidupan sehari-hari. Adapun pengertian dari perjanjian jual beli yaitu suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Demikian kira-kira disebutkan di dalam Pasal 1457 KUHPerdata.

Menurut Pasal 1457 KUHPerdata, jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Sedangkan menurut Abdulkadir Muhammad, perjanjian jual beli adalah perjanjian dengan mana penjual memindahkan atau setuju memindahkan hak milik atas barang kepada pembeli sebagai imbalan sejumlah uang yang disebut harga.¹⁶ Jual beli adalah suatu persetujuan atau perjanjian yang mengikat penjual dan pembeli. Pembeli

¹⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung, 2010, hlm. 243

mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu barang yang disetujui bersama dan pembeli mengikatkan diri membayar harga barang yang disetujui bersama.¹⁷

Dari Pasal 1457 KUHPdata di atas dapat diartikan, bahwa perjanjian jual beli itu adalah perjanjian timbal balik, artinya masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban sebagai akibat perjanjian yang diperbuatnya. Dari definisi pasal tersebut menurut penulis kurang efektif karena tidak adanya peralihan hak milik. Pada hakekatnya tujuan dilakukannya jual beli yaitu adanya penyerahan hak milik dari penjual kepada pembeli. Agar suatu perjanjian dapat dinamakan perjanjian jual beli maka salah satu prestasinya harus berupa alat pembayaran yang sah yaitu antara barang dengan uang atau alat pembayaran lainnya yang telah disepakati sebelumnya oleh kedua belah pihak. Apabila suatu perjanjian prestasinya berupa barang dengan barang atau uang dengan uang disebut dengan perjanjian tukar menukar.

Pada umumnya perjanjian tidak terikat kepada suatu bentuk tertentu, dapat dibuat secara lisan dan tulisan yang dapat bersifat sebagai alat bukti apabila terjadi perselisihan. Untuk beberapa perjanjian tertentu undang-undang menentukan suatu bentuk tertentu, sehingga apabila bentuk itu tidak dituruti maka perjanjian itu tidak sah. Dengan demikian bentuk tertulis tidaklah hanya semata-mata merupakan alat pembuktian saja, tetapi merupakan syarat untuk adanya perjanjian tersebut. Misalnya perjanjian mendirikan Perseroan Terbatas harus dengan akta Notaris. Bentuk perjanjian jual beli ada dua yaitu:

¹⁷ Ridwan Khairandy, *Perjanjian Jual Beli*, FH UI Press, Yogyakarta, 2016, hlm. 2-3

- 1) Lisan, yaitu dilakukan secara lisan dimana kedua belah pihak bersepakat untuk mengikatkan dirinya melakukan perjanjian jual beli yang dilakukan secara lisan.
- 2) Tulisan, yaitu Perjanjian Jual beli dilakukan secara tertulis biasanya dilakukan dengan akta autentik maupun dengan akta di bawah tangan.

3. Jenis Perjanjian Jual-Beli

3.1. Perjanjian Jual-Beli Online

E-commerce pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli moderen yang mengimplikasikan inovasi teknologi (internet) sebagai basis media transaksi. Melalui transaksi perdagangan ini, konsep pasar tradisional (dimana pihak penjual dan pihak pembeli bertemu secara langsung/mengadakan tatap muka) berubah menjadi konsep telemarketing (perdagangan jarak jauh tanpa membutuhkan kehadiran fisik para pihak).¹⁸ Walaupun sedikit berbeda dengan transaksi jual beli konvensional, selama tidak diperjanjikan lain, maka ketentuan umum tentang perikatan dan perjanjian jual-beli yang diatur dalam Buku III KUHPerdara berlaku sebagai dasar hukum aktifitas *E-commerce* di Indonesia.

Seiring perkembangannya untuk mengisi kekosongan hukum tersebut sekaligus mengatur secara spesifik mengenai segala aspek yang berhubungan dengan aktifitas-aktifitas E-commerce di Indonesia maka diundangkanlah UU ITE. Di sisi lain, ketentuan-ketentuan mengenai Ecommerce juga dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (khususnya Pasal 65 dan 66) serta dalam PP Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

¹⁸ Albarda, Sistem Informasi untuk Kegiatan Promosi dan Perdagangan, Makalah Seminar Informasi Institut Teknologi Bandung, Bandung, 1997, hlm. 3.

Merujuk pada uraian diatas, dapat diketahui bahwa E-commerce pada hakikatnya merupakan jenis perdagangan konvensional yang bersifat khusus karena sangat dominan peranan media dan alat-alat elektronik serta E-commerce sebenarnya memiliki dasar hukum perdagangan biasa (perdagangan konvensional atau jual beli biasa atau jual beli perdata).

3.2. Perjanjian Jual-Beli Secara Langsung

Proses awal terjadinya transaksi jual beli konvensional dimulai dari penawaran produk yang berupa barang atau jasa yang di tawarkan oleh penjual kepada pembelinya. Setelah cocok antara barang dan harganya, lahirnya persetujuan untuk menjual dan membeli yang berlandaskan kata sepakat. Selanjutnya di bicarakan tentang persyaratan pembayaran, penyerahan barang maupun pengembalian barang. Setelah terjadi persesuaian kehendak dan persyaratan antara penjual dan pembeli tentang barang dan harga, pada saat itulah transaksi jual beli telah terjadi meskipun barang itu belum di serahkan maupun harga belum dibayar lunas (Pasal 1458 KUH Perdata). Setelah terjadi persesuaian kehendak dan persyaratan yang tertuang pada tahapan penawaran, persetujuan dan persyaratan tadi, maka proses selanjutnya yakni proses penyerahan (*levering*) benda. Penyerahan ini tergantung pada jenis bendanya.

C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen) dalam Pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya

yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Artinya perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai sengketa ataupun permasalahan karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha.¹⁹

Ahli hukum Piliphus M Hadjon berpendapat bahwa di dalam perlindungan konsumen terdapat 2 (dua) teori perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum represif dan juga perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku dengan tujuan menegakkan hukum yang sebenarnya yang dilakukan di Pengadilan. Perlindungan hukum preventif yaitu perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa.²⁰

Definisi perlindungan konsumen juga dikemukakan oleh ahli hukum lain seperti Mochtar Kusumaatmadja, berpendapat bahwa perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang dan jasa dalam kehidupan masyarakat. Dengan demikian, hukum konsumen bersekala lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan pihak konsumen di dalamnya. Hukum diartikan sebagai asas dan norma dimana salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya.²¹

¹⁹ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 4.

²⁰ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, dikutip dari Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 6-7.

²¹ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Kedua (edisi revisi), Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 12.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri karena kesalahan pelaku usaha. Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang sangat luas, meliputi perlindungan terhadap barang dan/atau jasa yang berawal dari mendapatkan barang hingga sampai pada akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.²²

Hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu bagian dari hukum konsumen yang memuat berbagai asas-asas dan kaidah-kaidah yang memiliki sifat mengatur serta melindungi kepentingan konsumen agar mereka tidak mengalami kerugian akibat ulah produsen yang tidak bertanggung jawab atas barang dan/atau jasa yang diproduksi. Perlindungan konsumen merupakan masalah yang terkait dengan kepentingan manusia dalam hal jual-beli, sehingga menjadi harapan semua negara terkhusus negara Republik Indonesia untuk dapat mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan agar dapat terpenuhi hak-hak konsumen.²³

2. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha

Perlindungan konsumen terdapat dua subjek yaitu pelaku usaha dan konsumen. Konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak

²² Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk. Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 7.

²³ Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 5.

untuk diperdagangkan. Pelaku usaha setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²⁴

Perlindungan konsumen dalam sejarahnya mengenal asas *the privacy of contract*. Artinya, pelaku usaha hanya dapat dimintai pertanggung jawaban selama ada hubungan kontraktual antara dirinya dan konsumen, sehingga tidak mengherankan apabila ada pandangan, hukum konsumen berkorelasi erat dengan hukum perikatan, khususnya perikatan Perdata. Perikatan antara konsumen dan pelaku usaha terjadi ketika konsumen sudah sepakat untuk membeli atau menggunakan suatu barang dan/atau jasa dari pelaku usaha. Perikatan yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha tersebut mengakibatkan adanya hubungan hukum, yang didalamnya melatut hak dan kewajiban para pihak. Hak dan kewajiban para pihak tersebut dapat dipertahankan di hadapan pengadilan.²⁵

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan yang terus menerus serta berkesinambungan. Hubungan tersebut timbul karena keduanya memang saling menghendaki dan memiliki rasa ketergantungan yang tinggi. Konsumen dan pelaku usaha memiliki hubungan saling ketergantungan, tanpa adanya konsumen, pelaku usaha tidak dapat terjamin kelangsungan usahanya.

²⁴ Celina Tri Siwi Kristiayanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 41.

²⁵ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Persepektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Op. Cit, hlm. 6.

Sebaliknya, tanpa hasil produksi dari pelaku usaha konsumen tidak dapat memenuhi kebutuhannya.²⁶

Akibat dari konsumen yang tidak memahami hak-haknya sebagai konsumen begitu pula dengan pelaku usaha yang melupakan kewajiban dan tanggung jawabnya, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha sering timbul masalah. Permasalahan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha menempatkan konsumen pada posisi yang lemah. Posisi lemah konsumen didasarkan pada:²⁷

- a) Terdapat perubahan besar dalam model pasar, dimana konsumen sering tidak memiliki posisi tawar untuk melakukan evaluasi yang memadai terhadap barang dan/atau jasa yang diterimanya;
- b) Dalam masyarakat modern, pelaku usaha menawarkan berbagai jenis produk baru hasil kemajuan teknologi dan manajemen. Barang-barang tersebut di produksi secara masal;
- c) Metode periklanan modern (*modern advertising methods*) yang sering melakukan disinformasi seperti kecoh atau tipuan kepada konsumen daripada memberikan informasi secara objektif; dan
- d) Pada dasarnya konsumen berada dalam posisi tawar yang tidak seimbang.

Perlindungan bagi konsumen merupakan salah satu peraturan yang memiliki banyak manfaat bagi masyarakat konsumen. Peraturan perundang-undangan yang di buat oleh pemerintah ini akan memberikan kepastian hukum melalui adanya perlindungan hukum, maka hak-hak dan kepentingan yang sudah diatur akan terlindungi. Upaya untuk memeberikan perlindungan tersebut juga dilakukan

²⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, FH UII Press, Yogyakarta, 2009, hlm. 27.

²⁷ Celina Tri Siwi Kristiayanti, *Op. Cit*, hal. 43.

dalam rangka meningkatkan harkat dan martabat konsumen, sehingga pada akhirnya akan dapat mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha.

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Membahas mengenai penegakan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Asas-asas hukum merupakan pondasi suatu undang-undang apabila asas-asas tersebut dikesampingkan maka bangunan undang-undang akan runtuh. Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai asas-asas tersebut, sebagaimana yang termuat dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen berdasarkan: manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum. Penjelasan lebih lanjut mengenai asas-asas perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- a) Asas Manfaat dimaksudkan untuk tujuan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.
- b) Asas Keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya serta melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c) Asas Keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan kesempatan berimbang antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

- d) 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.
- e) Asas Kepastian Hukum dimaksudkan dengan tujuan, baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin adanya kepastian hukum.

Sebagai asas hukum, dengan sendirinya menempatkan asas ini menjadikan rujukan pertama baik dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang berada didalamnya.²⁸

D. Pengertian dan Syarat-Syarat Klausula Eksonerasi

Suatu perjanjian atau kontrak baku yang dalam penyusunannya dilakukan oleh satu pihak yang lebih kuat dari pada pihak yang lainnya, yang memberikan kemungkinan yang sangat kecil untuk adanya sebuah tawar menawar dari pihak konsumen mengenai isi perjanjian tersebut, terdapat klausula-klausula yang juga ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha yang sering disebut klausula baku. Kehadiran klausula baku yang perlu dikhawatirkan adalah dicantumkannya klausula eksonerasi pada perjanjian tersebut. Klausula Eksonerasi adalah klausul yang mengandung membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk.

²⁸ Ahmadi Mirun dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, ctk. Ke.8, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 27.

Klausula eksonerasi dapat berasal dari rumusan pelaku usaha secara sepihak dan dapat juga berasal dari rumusan pasal undang-undang. Klausula eksonerasi rumusan pelaku usaha membebankan pembuktian pada konsumen dan menyatakan dirinya tidak bersalah dan inilah yang menyulitkan konsumen. Klausula eksonerasi rumusan undang-undang membebankan pembuktian pada pelaku usaha eksonerasi biasa terdapat di dalam suatu perjanjian standar yang bersifat sepihak.

Perjanjian baku yang saat ini tetap mengikat para pihak dan pada umumnya beban tanggung gugat para pihak adalah berat sebelah, maka langkah yang harus dilakukan bukan melarang atau membatasi penggunaan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku tersebut. Beberapa hal yang mendapat perhatian dalam perjanjian baku adalah sebagai berikut:

1. Menonjol dan jelas Pengecualian terhadap tanggung gugat tidak dapat dibenarkan jika penulisannya tidak menonjol dan tidak jelas. Dengan demikian, maka penulisan pengecualian tanggung gugat yang ditulis di belakang suatu surat perjanjian atau yang ditulis dengan cetakan kecil, kemungkinan tidak efektif karena penulisannya klausula tersebut tidak menonjol. Penulisan klausula digolongkan menonjol dan jelas sebaiknya dicetak dalam huruf besar atau dicetak dengan tulisan dan warna yang kontras, dan tentu saja hal ini dimuat dalam bagian penting dari kontrak tersebut.
2. Disampaikan tepat waktu Pengecualian tanggung gugat hanya efektif jika disampaikan tepat waktu. Dengan demikian, setiap pengecualian tanggung gugat harus disampaikan pada saat penutupan perjanjian, sehingga merupakan bagian dari kontrak. Jadi bukan disampaikan setelah perjanjian jual beli terjadi.

3. Pemenuhan Tujuan-tujuan Penting Pembatasan tanggung gugat tidak dapat dilakukan jika pembatasan tersebut tidak akan memenuhi tujuan penting dari suatu jaminan, misalnya tanggung gugat terhadap cacat yang tersembunyi tidak dapat dibatasi dalam batas waktu tertentu, jika cacat tersembunyi tersebut tidak ditemukan dalam periode tersebut.
4. Adil Jika pengadilan menemukan kontrak atau klausula yang tidak adil, maka pengadilan dapat menolak untuk melaksanakannya atau melaksanakannya tanpa klausula yang tidak adil.

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. Dalam perjanjian standar, dapat dirumuskan klausula eksonerasi karena keadaan memaksa, karena perbuatan pihak-pihak dalam perjanjian. Dengan demikian, ada tiga kemungkinan eksonerasi yang dapat dirumuskan dalam syarat-syarat perjanjian, yaitu:

1. Eksonerasi karena keadaan memaksa Kerugian yang timbul karena keadaan memaksa bukan tanggung jawab pihak-pihak, tetapi dalam syarat-syarat perjanjian dapat dibebankan kepada konsumen, pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab.
2. Eksonerasi karena kesalahan pelaku usaha yang merugikan pihak kedua Kerugian yang timbul karena kesalahan pelaku usaha seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini dapat terjadi karena tidak baik atau lalai melaksanakan kewajiban terhadap pihak kedua.

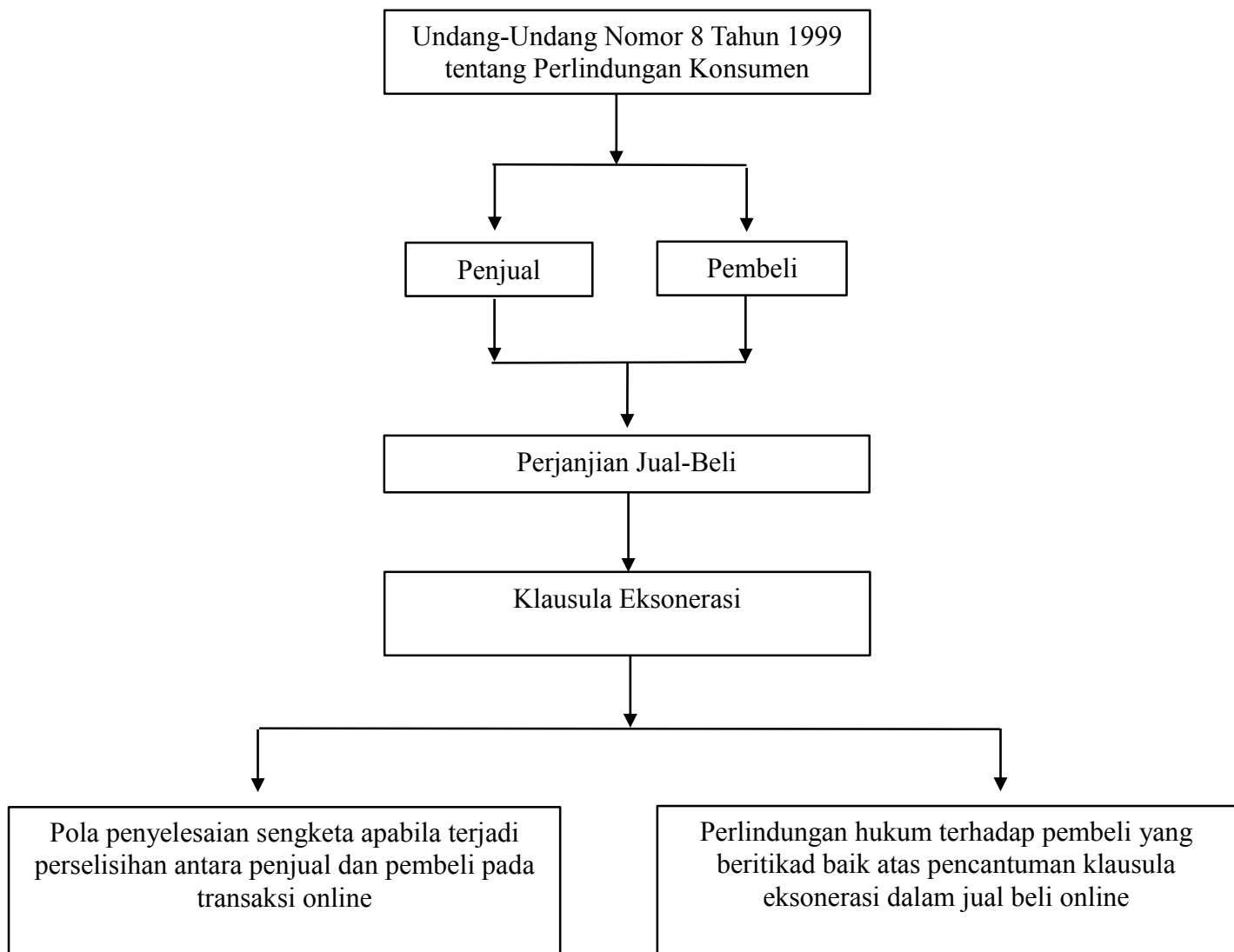
3. Eksonerasi karena kesalahan pelaku usaha yang merugikan pihak ketiga
Kerugian yang timbul karena kesalahan pelaku usaha seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Tetapi dalam syarat-syarat perjanjian, kerugian yang timbul dibebankan pada pihak kedua yang ternyata menjadi beban pihak ketiga.

Pembatasan atau larangan untuk memuat klausula-klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi tertentu dalam perjanjian tersebut, dimaksudkan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, yang pada akhirnya akan merugikan konsumen. Klausula eksonerasi dalam KUHPerdata tercantum dalam Pasal 1493, yang menyatakan bahwa “Kedua belah pihak diperbolehkan dengan persetujuan-persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang ini, bahwa mereka itu diperbolehkan mengadakan perjanjian bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung suatu apapun. Selanjutnya Pasal 1506 KUHPerdata menyatakan bahwa “Ia diwajibkan menanggung terhadap cacat yang tersembunyi, meskipun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat itu, kecuali jika ia, dalam hal yang demikian, telah meminta perjanjian bahwa ia tidak diwajibkan menanggung suatu apapun”.

Adapun klausula eksonerasi di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 18 ayat 1 huruf (a) yang menyatakan bahwa “pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk perdagangan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku

usaha”. Larangan tersebut dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak (penjelasan Pasal 18 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

E. Kerangka Pikir



III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian artinya ilmu bagaimana cara kita melakukan proses penelitian berdasar literatur. Metodologi penelitian selalu berdasar pada fakta empiris dalam masyarakat, fakta tersebut di kerjakan secara metodis, sistematis, logis serta analisis. Umumnya metode penelitian ini terbagi:

- a. Perencanaan penelitian dan penulisannya
- b. Mengerjakan penelitian tersebut
- c. Melakuakn penulisan laporan²⁹

Dasarnya penelitian hukum merupakan kegiatan mengungkapkan kembali konsep hukum, fakta hukum dan sistem hukum yang ada untuk dikembangkan, diperbaiki ataupun dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian yang dimaksud dalam tulisan ini adalah pencarian penelitian terhadap pengetahuan yang benar (ilmiah), karena hasil dari pencarian penelitian ini akan dipakai untuk menjawab permasalahan atau isu tertentu. Dalam pada bidang hukum dikenal ada 3 (tiga) jenis penelitian, yaitu antara lain penelitian hukum normatif, penelitian hukum normatif-empiris (normatif-terapan), dan penelitian hukum empiris.

²⁹ Abdulkadir Muhammad, Hukum dan Penelitian Hukum, Citra Aditya Bakti. Bandung. Cetakan Ke-2. 2010. hlm. 57-58

A. Jenis Penelitian

Penelitian hukum normatif merupakan jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini. Penelitian hukum normatif dapat juga disebut sebagai penelitian hukum doktrinal. Penelitian hukum normatif ini adalah suatu penelitian hukum yang menggunakan sumber data sekunder yaitu dengan mempelajari dan membahas lebih lanjut peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal ilmiah dan lainnya yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

B. Tipe Penelitian

Tipe penelitian deskriptif merupakan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian hukum deskriptif yaitu pemaparan suatu isu hukum secara sistematis dan aktual untuk memperoleh deskripsi lengkap dan jelas mengenai keadaan hukum yang ada dimasyarakat. Diharapkan penelitian ini bisa menggambarkan secara rinci dan jelas mengenai bentuk tanggungjawab penjual atas kerugian yang timbul terhadap barang yang dibeli konsumen terdapat cacat tersembunyi dan penyelesaian sengketa jika terjadi perselisihan antara konsumen dengan penjual apabila terdapat klausula eksonerasi.

C. Pendekatan Masalah

Pendekatan yuridis normatif merupakan pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan yuridis normatif dilakukan dengan cara meneliti asas-asas hukum, peraturan perundang-undangan, bahan pustaka atau jurnal ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan yang berhubungan dengan klausula eksonerasi.

D. Sumber dan Jenis Data

Sumber data merupakan sesuatu yang sangat penting di dalam penelitian. Sumber data dalam penelitian berarti subjek dari mana suatu data diperoleh.³⁰ Pada Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, yaitu:

- a. Data Primer merupakan Bahan Hukum Primer, bahan hukum yang terdiri dari beberapa peraturan perundang-undangan yang memiliki kekuatan yang mengikat, antara lain :
 1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- b. Data Sekunder adalah yaitu suatu bahan hukum yang dapat berupa peraturan yang menjelaskan lebih rinci bahan hukum primer berupa/buku yang terkait dengan pokok pembahasan penelitian.
- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu suatu bahan hukum yang untuk melengkapi bahan hukum primer dan sekunder, seperti hasil wawancara, artikel dan jurnal yang berkaitan dengan pokok pembahasan penelitian.

E. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan jenis data yang akan di gunakan dalam penelitian ini, maka metode pengumpulan data yang akan digunakan adalah:

1. Studi Pustaka adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menganalisis literatur hukum dan referensi-referensi yang berhubungan.
2. Studi Dokumen merupakan cara pengumpulan data yang memiliki hubungan dengan pokok pembahasan dalam penelitian ini seperti dokumen, arsip atau sumber dokumen lainnya.

³⁰ *Ibid*, hlm. 60.

F. Metode Pengolahan Data

- 1) Reduksi Data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan.³¹ Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkategorisasian ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang di reduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian. Data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan.
- 2) Penyajian Data, Setelah data di reduksi langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.³² Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian.

³¹ Miles, Matthew B. Huberman, A. Michael, 1992, *Qualitative Data Analysis* , Jakarta, UI Press, hlm 16.

³² *Ibid*, hlm. 17

3) Menarik Kesimpulan atau Verifikasi merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan merupakan suatu proses mengorganisasikan dan menggunakan data dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan suatu hipotesa kerja seperti yang disarankan oleh data.³³ Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitik. Metode deskriptif analitik yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas.³⁴

³³ Edi Ikhsan dan Mahmul Siregar, 2009, *Metode Penelitian Dan Penulisan Hukum Sebagai Bahan Ajar*, Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, hlm. 28

³⁴ Sudarto, 1997, *Metodologi Penelitian Filsafat*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm. 66.

V. PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka didapat simpulan sebagai berikut:

1. Pola penyelesaian sengketa berdasarkan Pasal 65 UU No.7 Tahun 2014 ialah dimana orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya. Dengan penjual memberikan pertanggungjawaban dalam bentuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen dan besarnya ganti rugi yang diberikan besarnya harus senilai atau sebanding dengan kerugian yang di derita oleh pembeli atau konsumen.
2. Perlindungan hukum terhadap pembeli yang beritikad baik (pembeli yang bersifat jujur dan tidak mengetahui adanya cacat cela dalam produk) atas pencantuman klausula eksonerasi dapat dilakukan dengan upaya hukum melalui pengadilan litigasi melalui lembaga peradilan negara dan diluar pengadilan non litigasi upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang menyangkut pelanggaran pemenuhan hak konsumen atau pelaku usaha. Konsumen yang hak konsumennya tidak dipenuhi oleh pelaku usaha sesuai perlindungan konsumen, dapat menuntut di BPSK wilayah hukum konsumen.

B. Saran

1. Pelaku usaha khususnya penjual dalam berdagang online harus selalu memberikan informasi, gambaran, dan penjelasan yang jujur dan terbuka terhadap produknya dengan tetap mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan dan memperhatikan tata karma dan etika dalam beriklan dalam menawarkan barang dagangannya. Pelaku usaha khususnya penjual yang menawarkan produknya dengan iklan yang melebih-lebihkan dan tidak sesuai dengan aslinya serta mengakibatkan kerugian konsumen karena iklan menyesatkan tersebut, harus bertanggung jawab terhadap perbuatannya dengan mengganti kerugian konsumen.
2. Pemerintah diharapkan dapat membuat instrumen hukum yang mengatur secara komprehensif mengenai transaksi yang dilakukan secara elektronik. Serta terhadap *provider* penyedia situs jual-beli sebagai penyelenggara perdagangan online agar lebih selektif dalam pendaftaran penjual yang akan berdagang di situsnya dan lebih mengawasi secara terus menerus serta mengadakan pengecekan berkala terhadap perilaku setiap penjual yang terdaftar di situs jual-belinya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Halim Barkatullah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E- Commerce Lintas Negara di Indonesia, FH UII Press, Yogyakarta, 2009.
- Ahmadi Mirun dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, ctk. Ke.8, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- A.Z Nasution, 2007, Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar, Jakarta : Diadit media.
- Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung, CV. Mandar Maju.
- Budi Agus Riswandi, Hukum dan Internet di Indonesia, FH UII Press, Yogyakarta, 2003.
- Celina Tri Siwi Kristiayanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk. Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Edi Ikhsan dan Mahmul Siregar, 2009, *Metode Penelitian Dan Penulisan Hukum Sebagai Bahan Ajar*, Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.
- Edmon makarim, Pengantar Hukum Telematika suatu Kompilasi Kajian, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- I Gede AB Wiranata dan Yennie Agustin MR, 2018, *Sampel dan Teknik Sampel dalam Penelitian*, Bandar Lampung, Anugrah Utama Rahaja.
- I Gede AB Wiranata, 2017, *Metodologi Penelitian dan Penulisan Ilmiah di Bidang Hukum*, Bandar Lampung, Zam Zam Tower.
- J.Satrio, Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku I, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- Komar Andasasmita, Notaris II Contoh Akta Otentik dan Penjelasannnya, Ctk. 2, Bandung, Ikatan Notaris Daerah Jawa Barat, 1990.

- M. Yahya Harahap, 1986, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Penerbit Alumni.
- Miles, Matthew B. Huberman, A. Michael, 1992, *Qualitative Data Analysis*, Jakarta, UI Press.
- Moch. Isnaeni, *Hukum Perjanjian : Prinsip Hukum Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa oleh Pemerintah*, Laksbang Press Indo, Yogyakarta, 2009.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, dikutip dari Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- Purwahid Patrik, *Syarat-syarat Eksonerasi dalam Perjanjian dan Akibatnya*, Naskah Diskusi Mingguan (Semarang: Fakultas Hukum UNDIP, 1980), dalam Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014).
- Ridwan Khairandy, *Perjanjian Jual Beli*, FH UII Press, Yogyakarta, 2016.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Kedua (edisi revisi), Grasindo, Jakarta, 2004.
- Sjahputra imam, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Prenhallindo, Jakarta, 2002.
- Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen pada Era Perdagangan Bebas*, dalam *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum, Sebuah Pengantar* (Liberty 2009).
- Sudarto, 1997, *Metodologi Penelitian Filsafat*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Tami Rusli, *Hukum Perjanjian yang Berkembang di Indonesia*, Anugrah Utama Raharja (Aura) Printing& Publishing, Bandar Lampung, 2012.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2000).
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013.

JURNAL

- Haerani, Ruslan. 2020. "Tinjauan Yuridis Perjanjian Perdamaian Dalam Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Melalui Proses Negosiasi." *Jurnal Unizar Law Review* 3, Nomor 1.

- Happy Susanto, 2008, Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan, Visi Media Nomor 3.
- Hardika, Rifan Adi Nugraha Jamaluddin Mukhtar, and Fajar Ardianto. 2015. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online." *Serambi Hukum* 8, Nomor 02.
- Holijah, 'Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi' (2014) 14 (1) *Jurnal Dinamika Hukum* 176, 183, 188.
- Kurniawan, Shelly. "Perbandingan Penyelesaian Sengketa Merek Berdasarkan Undang-Undang Merek Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Merek Dan Indikasi Geografis Jo. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dengan World Intellectual Proper." *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi* 11, no. 1 (2019), 97-113.
- Minin, Darwinsyah. "Penyelesaian Sengketa dalam Praktik Ekonomi Syariah di Luar Pengadilan menurut Hukum Islam." *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* 13, no. 1 (2011): 1-22.
- Rosita, Rosita. "Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa (Litigasi dan Non Litigasi)." *AlBayyinah* 1, no. 2 (2017): 99-113.
- Sari, Septi Wulan. "Mediasi dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016." *Jurnal Ahkam: Jurnal Hukum Islam* 5, no. 1 (2017), 1-15
- Setyorini, Dini, Ety Nurhayaty, and Rosmita Rosmita. "Pengaruh Transaksi Online (e-Commerce) Terhadap Peningkatan Umkm (Studi Kasus UMKM Pengolahan Besi Ciampea Bogor Jawa Barat)." *Jurnal Mitra Manajemen* 3, no. 5 (2019): 501-509
- Yuniarti, Rahmi. "Efisiensi Pemilihan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Penyelesaian Sengketa Waralaba." *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 3 (2016).551-568.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik