

ABSTRAK

Indonesia telah lama menggunakan transaksi jual beli *online* dimana penjual tidak harus bertemu langsung dengan pembeli serta hanya cukup memajang foto dan mencantumkan spesifikasi produk. Cara pembayaran pun cukup mdah bisa melalui transfer maupun bertemu di suatu tempat. Sejak saat itulah banyak perusahaan yang berlomba-lomba menjadi *marketplace online* dimana bertujuan untuk menjadi tempat pertemuan antara penjual dengan pembeli. Maraknya sistem belanja *online* ini pun tak luput dari masalah, salah satunya adalah mengenai klausula baku antara *marketplace*, penjual dan pembeli. Tidak jarang saat berbelanja *online* terdapat risiko barang yang diterima pembeli mengalami kerusakan. Untuk menghindari risiko tersebut, konsumen perlu mencermati kebijakan pengembalian barang dalam kontrak jual beli transaksi yang dilakukan secara *online* dalam suatu *marketplace*, khususnya *Shopee*.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini terdapat dua macam. Pertama, bagaimana kedudukan para pihak terhadap beban kewajiban dalam klausula baku *Shopee*. Kedua,siapakah yang harus bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen/pembeli ketika persyaratan dalam klausula baku yang kedua tgaransi *Shopee* berakhir.

Peneliti menggunakan metode penelitian dengan jenis penelitian hukum normatif dalam penelitian ini dengan tipe pendekatan perundang-undangan serta studi kepustakaan.

Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, hubungan antara *Shopee*, penjual dan pembeli sangatlah erat, pihak yang bertanggung jawab memberi ganti rugi kepada konsumen dapat ditanggung penjual dan perusahaan *marketplace* sesuai Pasal 4 dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kedua, bentuk tanggung jawab terhadap penggantian barang yang tidak sesuai pesanan dapat menggunakan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen telah cukup mengatur mengenai tanggung jawab penjual apabila telah mengakibatkan kerugian bagi konsumen karena dalam klausula baku kedua mengenai garansi *Shopee* tanggung jawab mengenai barang yang tidak sesuai pesanan kembali lagi kepada pelaku usaha.

Kata Kunci : Kontrak Baku – Klausula Baku – Pengalihan Tanggung Gugat – *Marketplace – E-commerce*.

ABSTRACT

For a long time, Indonesia has been using online transaction where the seller doesn't need to meet the buyer directly. The seller only have to posting photos of their product and give specification product detail. The method of payments can be done through transfer or cash on delivery. Since then many companies have compated to become online marketplaces, wich aim to be a meeting place between sellers and buyers. The rise of this onlie shopping system hasn't escaped from problems, one of which is the standard clause between marketplace, seller and buyer. Not infrequently when shopping online there is a risk that goods received by the buyer will be damaged. To avoid these risks, consumer need to look at the policy of returning goods in the contract of sale and purchase transaction carried out online in a marketplace, especially Shopee.

This research is mainly discussed about two problems. First, how is the position of the parties to the burden of obliations and the Shopee standard clause. Second, who should be responsible for consumer losses when the requirements in the second standard clause ended.

In this study, the author is using normative legal research method by using statute approach and literature studies.

The result showed that first, the relationship between Shopee, seller and buyer is very close, the party responsible for compensating consumers can be bore by the seller and the marketplace according to Article 4 and 7 of the Consumer Protection Act. Second, the form of responsibility for the replacement of goods that aren't according to order can using Article 19 of the Consumer Protection Law to adequately regulate the seller's responsibility if it has caused a loss to the consumer because in the second standard clause regarding Shopee's responsibility for goods that don't fit the order again to business actors.

Keywords : *Standard Contract – Standard Clause – Transfer of Responsibilty – Marketpalce – E-Commerce.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan	9
1.5. Keaslian	10
1.6. Metode Penelitian	11
1.6.1. Jenis Penelitian.....	11
1.6.2. Pendekatan Penelitian	11
1.6.3. Pengumpulan Bahan Hukum	12
1.6.4. Analisis Bahan Hukum	12
 BAB II TINJAUAN UMUM KLAUSULA BAKU	
2.1. Pengertian Klausula Baku.....	14
2.2. Pengertian Klausula	15
2.2.1 Asas Hukum Klausula.....	21
2.2.2 Syarat Sahnya Klausula	21
2.2.3 Unsur-Unsur Klausula	22
2.2.4 Jenis-Jenis Klausula	23
2.3. Pengertian Klausula Baku.....	24
2.3.1 Penggolongan dan Ciri-Ciri Klausula Baku	27
2.4. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Transaksi <i>E-commerce</i>	29
2.5. Pengalihan Tanggung Jawab	34
2.5. Pengertian <i>E-Marketplace</i>	36
 BAB III KEDUDUKAN PARA PIHAK DAN TANGGUNG GUGAT PENGANTARAN BARANG DALAM KLAUSULA BAKU SHOPEE	
3.1. Kedudukan Para Pihak Terhadap Beban Kewajiban Dalam Klausula Baku <i>Shopee</i>	40
3.1.1. Hubungan antara <i>Shopee</i> dengan Penjual	41

3.1.2. Hubungan antara Penjual dan Pembeli	42
3.1.3. Hubungan antara Pembeli dan <i>Shopee</i>	45
3.1.4. Analisis Kedudukan Para Pihak Dalam Klausula Baku <i>Shopee</i>	48
3.2. Tanggung Gugat Terhadap Penggantian Barang Yang Tidak Sesuai Pesanan	54
3.2.1. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan	59
3.2.2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan	61
 BAB IV PENUTUP	
4.1. Simpulan	64
4.2. Saran	65
 DAFTAR PUSTAKA	68
BIODATA PENULIS	72
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Penelitian Terdahulu	10
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Bisnis <i>E-Marketplace</i>	33
Gambar 3.1 Hubungan Antara <i>Shopee</i> , Penjual dan Pembeli	38
Gambar 3.2 Panduan Cara Berbelanja di <i>Shopee</i>	41
Gambar 3.3 Cara Kerja Garansi <i>Shopee</i>	42
Gambar 3.4 Proses Penyelesaian Masalah di <i>Shopee</i>	54

DAFTAR SINGKATAN

B2B	: <i>Bussiness to Bussiness</i>
COD	: <i>Cash On Delivery</i>
KUH Perdata	: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
NKRI	: Negara Kesatuan Republik Indonesia
OP	: <i>Original Post</i>
PerMen	: Peraturan Menteri
PP PSTE	: Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
UU	: Undang-Undang
UUD 1945	: Undang-Undang Dasar 1945
UUPK	: Undang-Undang Perlindungan Konsumen
UU ITE	: Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik