

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Transaksi jual beli *online* saat ini semakin digemari oleh masyarakat Indonesia, karena sifatnya yang praktis, pembeli maupun penjual tidak harus bertemu untuk menawarkan barangnya secara langsung, namun cukup memajang foto, membuat cara belanja ini menjadi pilihan utama, dan pembayaran dapat dilakukan melalui transfer ataupun transaksi secara *cash on delivery* (selanjutnya disebut COD) atau barang dibayar jika pembeli dan penjual bertemu secara langsung.

Seringkali ditemukan adanya kecacatan dalam pembelian menggunakan transaksi elektronik ini. Terdapat banyak barang yang diperjualbelikan telah rusak, namun telah sampai ke tangan pembeli. Dalam hal ini, maka pembeli akan mengembalikan barang tersebut dan meminta pengganti barang. Pengembalian barang oleh pembeli disebut retur pembelian . Untuk mengajukan pengembalian barang/dana, pembeli harus memiliki salah satu alasan dari berikut ini:

1. Produk rusak/cacat;
2. Produk salah (contohnya salah ukuran, warna, dan lainnya);
3. Produk jauh berbeda dengan deskripsi;
4. Atas kesepakatan bersama dengan penjual .

Selaras dengan hal tersebut, Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK menyatakan bahwa hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan. dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas. dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi. perlindungan. dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Disisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual *online*), sesuai Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pengggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Praktik perjanjian baku dibuat dalam kondisi yang tidak seimbang. Pelaku Usaha dapat memanipulasi perjanjian yang dibuat dalam ketentuan kontrak baku. Biasanya perjanjian tersebut lebih menguntungkan salah satu pihak yaitu pelaku usaha.¹ Posisi konsumen tersebut harus dilindungi oleh hukum, karena salah satu sifat yang sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat.²

Kontrak baku dan/atau kontrak elektronik sudah pasti berbentuk tertulis atau digital, disamping isi dan cara penutupan kontrak tersebut diterapkan secara sepihak oleh pembuat kontrak, di dalam kontrak baku dan/atau kontrak elektronik tidak terdapat lagi kebebasan para pihak (khususnya pihak penutup kontrak) untuk menentukan bentuk isi dan cara penutupan kontrak.³

Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata) tersebut menyatakan bahwa semua kontrak yang dibuat secara sah akan mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak di dalam kontrak tersebut. Artinya, para pihak di dalam sebuah kontrak harus menaati Undang-Undang. Dengan demikian, terhadap pihak yang melanggar syarat dan aturan di dalam kontrak dapat dikenakan sanksi seperti juga pelanggaran terhadap Undang-Undang.⁴

¹ Abdul Hakim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung : Nusa Media, 2010, hlm. 53

² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta : Grasindo, 2004, hlm. 112

³ Sukarmi, *Cyber law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Bandung : Pustaka Sutra, 2008. Hlm. 43

⁴ *Ibid.*, hlm. 43

Kontrak baku dan/atau kontrak elektronik tersebut tidak dapat dinyatakan mengikat para pihak di dalamnya. Asas konsensualitas yang terdapat di dalam Pasal 1320 KUH Perdata mengartikan bahwa kontrak sudah sah apabila sudah terjadi kesepakatan para pihak mengenai unsure pokok kontrak tersebut dan tidak diperlukan formalitas tertentu.⁵

Selanjutnya Pasal 1321 KUH Perdata menetapkan bahwa apabila di dalam kontrak terdapat antara lain unsur paksaan, maka kesepakatan yang dimaksud dalam Pasal 1320 KUH Perdata dianggap tidak ada. Jika kesepakatan tidak terjadi, maka kontrak dinyatakan tidak memenuhi syarat keabsahan sebagaimana diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata. Adapun pengertian paksaan menurut Pasal 1323 KUH Perdata adalah perbuatan yang menyebabkan pihak yang berpikiran sehat menjadi tidak bebas dalam mengambil keputusan, dan kekhawatiran akan terjadinya kerugian yang nyata.⁶

Asas kebebasan berkontrak merupakan landasan utama bagi pelaku usaha dalam menerapkan model kontrak standart atau kontrak baku pada transaksi *e-commerce*. Padahal asas kebebasan berkontrak hanya bias mencapai tujuannya bila para pihak mempunyai posisi tawar (*bargaining position*) yang seimbang.

Namun pada umumnya pelaku usaha cenderung memiliki *bargaining position* yang lebih kuat dibandingkan konsumen. Jika pelaku usaha menerapkan model kontrak baku pada transaksi *e-commerce* maka sebagian besar klausula-klausulanya telah dibuat terlebih dahulu atau telah dibakukan tanpa ada

⁵*Ibid.*, hlm.44

⁶*Ibid.*,

kesepakatan dari calon konsumen. Sehingga kontrak tersebut akan berat sebelah karena hanya melindungi kepentingan pihak pelaku usaha itu.

Meskipun transaksi elektronik memberikan kemudahan kepada konsumen, belanja *online* dianggap cukup memiliki risiko relative tinggi. Transaksi elektronik menjadi perhatian penting khususnya perlindungan terhadap konsumen karena banyak kasus kerugian yang dialami oleh konsumen⁷, misalkan berupa barang yang dipesan oleh pembeli tidak sesuai dengan pesanan melalui belanja *online shop* seperti yang terjadi pada pembeli yang bernama Stelha Mamile yang membeli tas di *Shopee*, akan tetapi tas yang diterima tersebut rusak.⁸

Salah satu cara mengatasi masalah tersebut adalah dengan mengajukan retur pembelian atau pengembalian barang dan meminta pengganti barang.⁹ Akan tetapi, ada beberapa penjual yang sengaja mengabaikan complain pembeli yang meminta retur pembelian seperti yang terjadi pada Devyagita yang complain terhadap salah satu toko di *Shopee*, karena *power bank* yang dipesan ternyata tidak berfungsi secara baik dan mengajukan pengembalian tetapi ditolak oleh pihak penjual tersebut.¹⁰

Ada pula yang terjadi pada *original post* (selanjutnya disebut OP) Harapan Bahagia ketika membeli lensa kamera yang ingin mengembalikan barang

⁷Jurnal Syiah Kuala Law Journal : *Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*, Vol. 1, No.3 Desember 2017

⁸ <https://shopee.co.id/product/5544507/59766164/?star=0&tab=rating> <diunduh pada 30 September 2018, pukul 19.17>

⁹ "<https://help.shopee.co.id/s/article/Bagaimana-cara-mengajukan-Pengembalian-Barang>" <diakses pada 20 Juni 2019 pukul 23.25 WIB>

¹⁰<https://shopee.co.id/buyer/7299594/rating/#tab=shop> <diundhpada 01 Oktober 2018>

dikarenakan kamera tersebut berdebu, tetapi Pihak *Shopee* selalu mengulur waktu pengembalian barang tersebut.¹¹

Terdapat klausula baku didalam Syarat Layanan *Shopee (marketplace)* pada point ke1.2 yang menyatakan :

“Layanan *Shopee* termasuk layanan platform *online* yang menyediakan tempat dan peluang untuk penjualan barang antara pembeli ("Pembeli") dan penjual ("Penjual") (secara bersama-sama disebut “anda”, "Pengguna" atau "Para Pihak"). Kontrak penjualan yang sebenarnya adalah secara langsung antara Pembeli dan Penjual dan *Shopee* bukan merupakan pihak di dalamnya atau setiap kontrak lainnya antara Pembeli dan Penjual serta tidak bertanggungjawab sehubungan dengan kontrak tersebut. Para Pihak dalam transaksi tersebut akan sepenuhnya bertanggung jawab untuk kontrak penjualan antara mereka, daftar barang, garansi pembelian dan sebagainya. *Shopee* tidak terlibat dalam transaksi antara Pengguna. *Shopee* dapat atau tidak dapat melakukan penyaringan awal terhadap Pengguna atau Konten atau informasi yang diberikan oleh Pengguna. *Shopee* berhak untuk menghapus setiap Konten atau informasi yang diposting oleh Anda di Situs sesuai dengan Bagian 6.4 di sini. *Shopee* tidak dapat memastikan bahwa Pengguna akan benar-benar menyelesaikan transaksi.”

Adapula klausula baku didalam Syarat Layanan *Shopee (marketplace)* pada point ke 29 tentang Penafian¹² yang menyatakan:

“*Shopee* tidak memiliki kendali atas dan, sejauh yang diizinkan oleh hukum yang berlaku, tidak menjamin atau bertanggungjawab untuk: (A) kesesuaian tujuan, keberadaan, kualitas, keamanan atau legalitas barang yang tersedia melalui layanan; atau (B) kemampuan penjual untuk menjual barang atau pembeli untuk membayar barang. Apabila ada permasalahan yang melibatkan satu pengguna atau lebih, pengguna tersebut setuju untuk menyelesaikan permasalahan tersebut antara mereka sendiri secara langsung dan, sejauh yang diizinkan oleh hukum yang berlaku, membebaskan *Shopee* dan afiliasinya dari setiap dan semua klaim, tuntutan dan ganti rugi yang timbul dari atau sehubungan dengan permasalahan tersebut”.¹³

¹¹"<https://www.kaskus.co.id/thread/5956368d1854f7530d8b456c/hati-hati-pelayanan-retur-shopeecoid-sungguh-mengecewakan/>" <diunduh pada tanggal 30 September 2018>

¹²Penafian adalah penampikan, pengingkaran, penolakan, penyangkalan menurut Tesaurus Akademi Telkom "<https://tesaurus.akademitelkom.ac.id/penafian>" <diakses pada 20 Juni 2019 pukul 22.51 WIB>

¹³Pencantuman klausula tersebut diatur dalam Syarat Layanan *Shopee* nomor 20 tentang Penafian.

Shopee sebagai wadah bertemunya penjual dan pembeli dengan kata lain sebagai pihak ketiga harus memiliki tanggung jawab terhadap permasalahan antara penjual dan pembeli. Hak dan kewajiban yang terjadi akibat hubungan hukum harus dilindungi oleh hukum agar masyarakat merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya. Hal ini menunjukkan perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan/kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya.

Namun, *Shopee* juga mengusahakan untuk selalu transparan dalam berbagai laporan melalui fitur chat sebelum mengajukan permintaan pengembalian barang. Setelah konsumen menerima dan memeriksa barang tersebut, konsumen dapat mengajukan permintaan pengembalian barang sebelum dana yang ada pada garansi *Shopee* diteruskan ke penjual sebelum pembeli/konsumen mengklik pesanan diterima atau sebelum jangka waktu Garansi *Shopee* berakhir. Hal tersebut sesuai dengan klausula baku ke 2 yang menjelaskan Garansi *Shopee* sebagai berikut :

“13.1 Garansi *Shopee* adalah layanan yang disediakan oleh *Shopee* atau agen yang berwenang untuk melindungi pembelian. Untuk melindungi terhadap risiko tanggung jawab, pembayaran untuk pembelian yang dilakukan kepada Penjual dengan menggunakan Layanan akan diselenggarakan oleh *Shopee* atau agen yang berwenang ("Rekening Garansi *Shopee*"). Penjual tidak akan menerima bunga atau penghasilan lain dari jumlah yang telah Anda bayarkan ke Rekening Garansi *Shopee*.”

“13.2 Setelah Pembeli melakukan pembayaran untuk pesannya ("Uang Pembelian Pembeli"), Uang Pembelian Pembeli akan disimpan di Rekening Garansi *Shopee* sampai:

- (a.) Pembeli mengirimkan konfirmasi kepada *Shopee* bahwa Pembeli telah menerima barangnya, dalam hal mana, kecuali 13.2 (d) berlaku, *Shopee* akan mengeluarkan Uang Pembelian Pembeli (dikurangi Biaya Penanganan dan Jumlah Pajak (sebagaimana didefinisikan di bawah)) di Rekening Garansi *Shopee* kepada Penjual;

- (b.) Masa Garansi *Shopee* (atau setiap perpanjangan yang disetujui berdasarkan 13.3) berakhir, dalam hal mana, kecuali 13.2(c) atau 13.2(d) berlaku, *Shopee* akan mengeluarkan Uang Pembelian Pembeli (dikurangi Biaya Penanganan dan Jumlah Pajak (sebagaimana didefinisikan di bawah)) di Rekening Garansi *Shopee* kepada Penjual;
- (c.) *Shopee* menetapkan bahwa permohonan Pembeli untuk pengembalian barang dan/atau pengembalian dana berhasil, dalam hal mana, kecuali 13.2 (d) berlaku, *Shopee* akan mengembalikan uang kepada Pembeli, dengan tunduk pada dan sesuai dengan Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang.
- (d.) Waktu lain saat *Shopee* secara wajar menetapkan bahwa distribusi Uang Pembelian Pembeli (dikurangi Biaya Penanganan dan Jumlah Pajak (sebagaimana didefinisikan di bawah)) adalah tepat, termasuk, dengan tidak terbatas pada, saat dianggap perlu untuk mematuhi hukum yang berlaku atau perintah pengadilan atau untuk menegakkan Syarat Layanan ini.

Garansi *Shopee* hanya ditawarkan kepada Pembeli yang telah melakukan pembayaran melalui saluran yang disediakan *Shopee* ke Rekening Garansi *Shopee*. Pengaturan offline antara Pembeli dan Penjual tidak akan dilindungi oleh Garansi *Shopee*.”

Dalam klausula baku pertama tersebut, pihak *Shopee* tidak bertanggung jawab atas kesesuaian tujuan, keberadaan, kualitas, keamanan atau legalitas barang yang tersedia melalui layanan. Kualitas barang dalam hal ini juga harus sesuai dengan pesanan dan deskripsi penjualan. Lalu dalam klausula baku kedua dijelaskan mengenai batasan tanggung jawab pihak *Shopee* mengenai garansi atas pembelian barang yang mana *Shopee* dapat mengganti barang yang cacat/rusak jika pembeli belum mengklik terima pesanan dan masa garansi belum berakhir, sehingga penelitian ini mengkaji tentang “Analisis Klausula Baku *Marketplace Online* Tentang Pengalihan Tanggung Gugat Atas Barang Yang Tidak Sesuai Permintaan”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan di atas dapat dibagi 2 (dua) permasalahan yang diangkat dalam penulisan ini yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana kedudukan para pihak terhadap beban kewajiban dalam klausula baku *Shopee*?
2. Siapakah yang harus bertanggung gugat terhadap kerugian konsumen/pembeli ketika persyaratan dalam klausula baku yang ke 2 (dua) terkait Garansi *Shopee* berakhir?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kedudukan para pihak terhadap beban kewajiban dalam klausula baku *Shopee*.
2. Untuk mengetahui yang harus bertanggung gugat terhadap kerugian konsumen/pembeli ketika persyaratan dalam klausula baku yang ke 2 (dua) terkait Garansi *Shopee* berakhir.

1.4 Kegunaan

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan baik bagi penulis, para akademisi maupun masyarakat mengenai sesuatu kasus ataupun permasalahan dalam klausula baku *Shopee (marketplace)*.

3. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi lembaga-lembaga terkait, khususnya bagi konsumen dalam hal transaksi elektronik agar dapat

turut serta memberikan kontribusi positif dalam pembangunan ekonomi Indonesia.

1.5 Keaslian

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, terlebih dahulu mengkaji tulisan-tulisan yang berhubungan dengan tema dan topik pembahasan sebagai bahan perbandingan bahwasanya penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu yang membahas seputar kontrak baku dalam *Marketplace Online* adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1Daftar PenelitianTerdahulu

No.	Nama Penulis/ Judul Skripsi/Tahun	Substansi	Perbedaandenganpen- ulis
1.	Andi Tenri Ajeng P./ Tinjauan Hukum Perjanjian Jual-Beli Melalui <i>E-Commerce</i> ./ Skripsi, UIN Alaudin Makassar, 2017	Skripsi tersebut membahas mengenai waktu terjadinya kesepakatan dalam perjanjian jual-beli melalui <i>e-commerce</i> dan keabsahan perjanjian jual-beli tersebut.	Penlitian ini membahas mengenai analisa klausula baku dalam marketplace <i>Shopee</i> yang tidak bertanggung gugat atas complain konsumen (pembeli) atas permintaan yang tidaksesuai dan tidak dapat pengganti barang.
2.	Utand Mahardoyo/ Kontrak Baku dalam <i>E-Commerce</i> /Skripsi, Universitas Airlangga, 2008	Skripsi tersebut membahas mengenai belum adanya peraturan yang secara khusus mengatur terkait <i>e-commerce</i> dan upaya hokum bagi konsumen akibat pencantuman klausula baku pada transaksi <i>e-commerce</i> .	Penulis memfokuskan terhadap salah satu klausula baku dalam <i>Shopee</i> yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen.

Adapun kemiripan yang terdapat pada beberapa judul skripsi di atas dapat dibedakan secara khusus, dimana skripsi ini membahas pengalihan tanggung gugat atas barang yang tidak sesuai permintaan.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian digunakan untuk mencari, merumuskan dan menganalisa sampai menyusun laporan. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni :

1.6.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Metode penelitian normative adalah suatu prosedur/cara penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya.¹⁴

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dalam skripsi ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Bagi penelitian untuk kegiatan praktis, pendekatan Undang-Undang ini akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu Undang-Undang dengan Undang-Undang lainnya atau antara Undang-Undang dengan Undang-Undang Dasar atau antara regulasi dan

¹⁴Johny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Malang, Kencana, 2012, hlm.57

Undang-Undang. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan suatu isu yang dihadapi.¹⁵

1.6.3 Pengumpulan Bahan Hukum

Penelitian yang merupakan bahan hokum adalah bahan hukum primer dan bahan hokum sekunder¹⁶

1. Bahan Hukum Primer merupakan sebuah bahan hokum dimana memiliki sifat otoritas, berupa perundang-undangan, catatan resmi dan putusan-putusan hakim.¹⁷ Bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah :

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313, 1320, 1321, 1323, 1338, 1457, 1458, 1459, 1666, 1741, 1754
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4, 5, 6, 7, 8 , 18, 44, 45, 46, 47, 55, 65
- c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1, 5, 19, 20, 38
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Pasal 47, dan 49

2. Bahan Hukum Sekunder merupakan sebuah bahan hokum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan artikel dari internet yang berkaitan mengenai klausula baku *Marketplace Online*.

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana, 2011, hlm. 133

¹⁶ *Ibid.*, hlm 141

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 181

1.7 Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum dilakukan secara deduktif, dengan penarikan simpulan dari umum ke khusus dalam mengkaji atau menganalisis data primer maupun data sekunder. Berkaitan bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder yaitu memahami hukum sebagai peraturan atau norma di dalam sistem perundangan yang mengatur keberlangsungan hidup manusia.

Bahan hukum tersebut yang dilakukan untuk menarik kesimpulan dari peraturan perundang-undangan yang bersifat umum ke khusus dalam hal yang berkaitan dengan klausula baku dalam *marketplace online*.