

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORI TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM, KLAUSULA BAKU DAN *E-COMMERCE***

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Konsumen.**

##### **1. Pengertian perlindungan hukum**

Perlindungan hukum memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.<sup>1</sup>

Perlindungan hukum mempunyai makna sebagai perlindungan dengan menggunakan sarana hukum atau perlindungan yang diberikan oleh hukum, ditujukan kepada perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu, yaitu dengan cara menjadikan kepentingan yang perlu dilindungi tersebut kedalam sebuah hak hukum.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Penerbit Aditya Bakti, Bandung, 2000, Hlm. 53.

<sup>2</sup> Aris Prio, Agus Santoso, Ecclesia Sulistyowati, Tri Wisudawati, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis Dan Aplikatif)*, Penerbit Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2022, Hlm.7

Negara hukum adalah dimana setiap penyelenggaraan urusan pemerintahan haruslah berdasarkan pada hukum yang berlaku.<sup>3</sup> Suatu negara akan terjadi suatu hubungan timbal balik antara warga negaranya sendiri yang akan melahirkan suatu hak dan kewajiban satu sama lain.<sup>4</sup>

Perlindungan hukum akan menjadi hak tiap warga negaranya akan tetapi disisi lain dapat dirasakan juga bahwa perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi negara itu sendiri, oleh karena itu negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya.<sup>5</sup>

Perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyetarakan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.<sup>6</sup>

Perlindungan Hukum suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.

Perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu:

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif Pada perlindungan hukum preventif adalah subyek hukum yang diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan

---

<sup>3</sup> Tedi Sudrajat, *Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Pemerintah*, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta Timur, 2020, Hlm.6

<sup>4</sup> Suharyono M. Hadiwiyono, *Hukum Pertahanan Di Indonesia (Progresifitas Sistem Publikasi Positif Terbatas Dalam Pendaftaran Tanah Di Indonesia)*, Penerbit Intelligensia Media, Malang, 2020, Hlm. 144.

<sup>5</sup> *Ibid.*, Hlm. 115.

<sup>6</sup> Muchin, *Perlindungan Dan Kepastian Hukum Bagi Investor Di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, Hlm. 14.

pemerintah mendapat bentuk yang definitif tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini.<sup>7</sup>

Pada dasarnya perlindungan hukum tidak membedakan terhadap kaum pria maupun wanita untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum, hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia agar kepentingan manusia terlindungi, maka hukum harus dilaksanakan. Pelaksanaan hukum dapat berlangsung secara normal, damai, tetapi dapat terjadi ketika subjek hukum tertentu tidak menjalankan kewajiban yang seharusnya dijalankan atau karena melanggar hak-hak subjek hukum lain. subjek hukum yang dilanggar hak-haknya harus mendapat perlindungan hukum.<sup>8</sup>

Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan pancasila haruslah memberikan perlindungan hukum terhadap warga masyarakatnya karena itu perlindungan hukum tersebut akan melahirkan pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia dalam wujudnya sebagai makhluk individu dan makhluk sosial dalam wadah negara kesatuan yang

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, Hlm. 30

<sup>8</sup> Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbit Sah Media, Makassar, 2017, Hlm. 54.

menjunjung tinggi semangat kekeluargaan demi mencapai kesejahteraan bersama.

## **2. Pengertian hukum Perlindungan Konsumen**

perlindungan konsumen mempersoalkan tentang perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan/atau jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan hukum kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.

Hal ini memudahkan konsumen untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan, tetapi tanpa disadari oleh konsumen (pembeli) bahwa iklan merupakan akal-akalan produsen.

Pada hakikatnya produsen tidak boleh mengacuhkan apa yang diderita konsumen, sebab tanggung jawab itu sebenarnya melekat pada saat transaksi jual beli dilakukan. Pada Pasal 1365 BW mengatakan bahwa setiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut. Untuk memenuhi prinsip tersebut maka produsen mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan serta adanya larangan-larangan lagi produsen dan pelaku usaha. Tetapi hal tersebut tidak dilakukan oleh produsen maupun pelaku usaha, karena ketidakseimbangan antara produsen dengan konsumen disebabkan karena

meningkatnya permintaan dan kebutuhan konsumen, sehingga produsen atau pelaku usaha dalam memasarkan barang produknya sering melakukan tindakan-tindakan yang bertentangan dengan perundang-undangan.<sup>9</sup>

Konsumen yang dirugikan dalam mengkonsumsi atau menggunakan hasil produksi berhak mendapatkan ganti rugi sebagai wujud tanggung jawab produsen. Produsen yang memperdagangkan barang dan jasa yang digunakan, memakai, atau memanfaatkan barang terdapat suatu hubungan hukum perjanjian yang terjadi saat transaksi jual beli barang tersebut dilakukan.<sup>10</sup>

Hal ini berarti setiap pelanggaran yang dilakukan oleh produsen atau pelaku usaha yang menerbitkan kerugian tersebut kepada konsumen merupakan pelanggaran atas prestasi produsen yang telah diperjanjikan sebelumnya kepada konsumen berkewajiban menyampaikan kerugian yang dideritanya kepada produsen atau pelaku usaha.

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Proses sampai hasil produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikitpun. Tujuan hukum perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen.<sup>11</sup>

Dalam perlindungan konsumen terdapat dua istilah yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Dalam membedakan

---

<sup>9</sup> Andi Sri Rezky Wulandari, Nurdiana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta, 2018, Hlm. 3

<sup>10</sup> *Id.*,

<sup>11</sup> *Ibid.*, Hlm 6

definisi hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:<sup>12</sup>

1. Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya.
2. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.

Perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum. hukum konsumen mengatur secara umum mengenai hubungan dan masalah penyediaan barang dan jasa, sedangkan perlindungan konsumen lebih ke menitikberatkan pada masalah perlindungan hukum terhadap konsumen.<sup>13</sup>

Perbedaan hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen terletak pada objek yang dikaji. Hukum konsumen wilayah hukumnya lebih banyak menyangkut pada transaksi-transaksi konsumen (*consumer transaction*) antara pelaku usaha dan konsumen yang berobjekan barang dan/atau jasa.

Dalam hukum perlindungan konsumen yang dikaji terletak pada perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam melakukan

---

<sup>12</sup> Az, Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)* Penerbit Diadit Media, Jakarta, 2011, Hlm. 37

<sup>13</sup> *Id.*,

transaksi-transaksi tersebut. Perlindungan konsumen perlindungan hukumnya berwujud hak-hak dan/atau kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Sedangkan perlindungan hukum konsumen merupakan campur tangan negara untuk melindungi individu konsumen dari praktik-praktik bisnis yang tidak jujur (*unfair business practices*).<sup>14</sup>

Dalam aspek hukum publik perlindungan hukum konsumen menunjukkan bahwa kedudukan hukum perlindungan konsumen berada dalam kajian hukum ekonomi. Hukum ekonomi merupakan kaidah-kaidah dan putusan-putusan hukum secara khusus mengatur kegiatan dalam kehidupan ekonomi, sehingga dalam hukum ekonomi tidak perlu diadakan pembedaan apakah kaidah-kaidah itu merupakan kaidah hukum perdata atau kaidah hukum publik.<sup>15</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka hukum perlindungan konsumen merupakan bagian khusus dari hukum konsumen, dimana tujuan hukum perlindungan konsumen secara khusus mengatur dan melindungi kepentingan konsumen atas barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat.

### **3. Asas Dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen**

Ada sejumlah ass yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan 5 (lima) asas, yaitu menurut Pasal 2 UUPK adalah:

---

<sup>14</sup> Andi Sri Rezky Wulandari, *Nurdiyana Tadjuddin, Op Cit*, Hlm. 14

<sup>15</sup> *Ibid.*, Hlm.15

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

**Asas manfaat** mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak dipihak lain, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak produsen pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum dan perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi seluruh kehidupan berbangsa.

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

**Asas keseimbangan** memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen), dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari peraturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara



konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.

**Asas keamanan dan keselamatan** dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu, Undang-Undang membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi dan menetapkan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

**Asas kepastian** hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban terkandung di dalam undang-undang harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari, sehingga masing-

masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya Undang-Undang.

Tujuan perlindungan konsumen tertuang dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan konsumen yaitu:

perlindungan konsumen bertujuan:

- a. “Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.”

Berdasarkan tujuan dan asas yang terkandung didalam undang-undang, dijelaskan bahwa undang-undang membawa tujuan yang mulia dalam mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara mengenai perlindungan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang dicapai dalam pelaksanaan pembangunan dibidang hukum perlindungan konsumen.

#### 4. Produsen /pelaku usaha

Produsen atau pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam hal ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.

Produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terikat dengan menyampaikan/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.

Dalam konteks Perlindungan konsumen, produsen diartikan secara luas. Sebagai contoh, dalam hubungannya dengan produk makanan hasil industri (pangan olahan), maka produsennya adalah mereka yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil industri (pangan olahan) itu hingga sampai ke tangan konsumen. Mereka itu adalah pabrik (pembuat), distributor, eksportir dan importir, dan pengecer, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum.<sup>16</sup>

Dalam Pasal 1 angka 3 UUPK tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah lain yang kurang lebih sama artinya, yaitu pelaku usaha yang diartikan sebagai berikut :

“pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang

---

<sup>16</sup> Janus Sidalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Penerbit Pt Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, Hlm.13

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”

Dalam pengertian ini, termasuk perusahaan (kopras) dalam segala bentuk dan bidang usahanya, seperti BUMN, koperasi, dan perusahaan swasta, baik berupa pabrikan, importir, pedagang eceran, distributor, dan lain-lain.

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen sama seperti seorang produsen.<sup>17</sup>

Dalam kegiatan menjalankan usaha, undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada produsen. Pengaturan tentang hak, kewajiban, dan larangan kepada itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen dan konsumen, serta menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian pada umumnya Hak dan kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 6 UUPK.

Hak dan kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. “Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, Hlm. 14

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak dan rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.”

Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 UUPK tentang perlindungan konsumen adalah:

- a. “Beritikad baik melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi 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 memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau didagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

## 5. Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa:

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

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen bukan hanya setiap individu (orang) yang membeli, menikmati,

menggunakan barang dan /atau jasa dengan tujuan untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan rumah tangganya melainkan setiap perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir yang memakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat.

Dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK menjelaskan bahwa:

“Di dalam kepastiaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara, konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir”

Maka dapat disimpulkan bahwa pengertian Konsumen dalam UUPK adalah konsumen akhir yang dikenal dalam kepastiaan ekonomi (Selanjutnya disebut sebagai konsumen).

Pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka (2) UUPK memberikan unsur-unsur definisi konsumen diantaranya:

**1) Konsumen adalah:**

Setiap orang subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa, istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah apakah hanya orang individu yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan yang diberikan untuk "pelaku usaha" dalam Pasal 1 angka (3), yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian person di atas, dengan menyebutkan kata-kata: "orang perseorangan atau badan usaha". Tentu yang paling tepat tidak membatasi

pengertian konsumen itu sebatas pada orang perseorangan. Yang dimaksud dengan setiap orang itu adalah orang perseorangan atau badan usaha. Berdasarkan pada penafsiran tersebut pelaku usaha pun dapat menjadi konsumen.

Undang-undang perlindungan konsumen tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata "produsen" sebagai lawan kata "konsumen". Untuk itu, digunakan kata "pelaku usaha" yang bermakna lebih luas. Istilah terakhir ini dipilih untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual, dan terminologi lain yang lazim diberikan. Bahkan, untuk kasus-kasus yang spesifik seperti dalam kasus periklanan, pelaku usaha ini juga mencakup perusahaan media, tempat iklan itu ditayangkan.

#### **a. Pemakai**

Sesuai dengan penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK, kata "pemakai" menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (ultimate consumer). Istilah "pemakai" dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.

Artinya dalam diartikan sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasi-nya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (the privity of contract).

Konsumen bukan sekedar pembeli (buyer atau koper), tetapi semua orang (perseorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen (consumer transaction) berupa peralihan barang dan/atau jasa termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

#### **b. Barang dan/atau Jasa**

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang.

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.

Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian disediakan bagi masyarakat menunjukkan jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya pihak yang ditawarkan harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual tidak tercakup dalam pengertian tersebut. Kata-kata “ditawarkan kepada masyarakat” itu harus



ditafsirkan sebagai bagian dari suatu transaksi konsumen. Artinya seseorang yang karena kebutuhan mendadak lalu menjual rumahnya kepada orang lain tidak dapat dikatakan perbuatan itu sebagai transaksi konsumen. Si Pembeli tidak dapat dikategorikan sebagai “konsumen” menurut Undang-Undang perlindungan konsumen.

**c. Yang tersedia dalam masyarakat**

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

**d. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain.**

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukan bagi orang lain bahkan untuk makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.

Teori kepentingannya setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya. Oleh sebab itu, penguraian unsur itu tidak menambah makna apa-apa karena pada dasarnya tindakan memakai barang dan/atau jasa juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi. Misaknya, Seseorang

yang membeli makanan untuk kucing peliharaan berkaitan dengan kepentingan pribadi orang itu untuk memiliki kucing yang sehat.

**e. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan.**

Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas bahwa hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah bisa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dengan kenyataannya sulit menetapkan batas-batas seperti itu.

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Tujuannya, jika dengan adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha,<sup>18</sup>

Konsumen sebagai subjek dalam Undang-Undang perlindungan konsumen mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan. Dalam Pasal 4 UUPK disebutkan juga hak konsumen adalah yaitu:

- a. "Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

---

<sup>18</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Penerbit Visimedia, Jakarta, 2008, Hlm.23

- 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 advokat, perlindungan dan upaya penyelesaian perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan 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 Perundang-Undangan.”

Ketentuan dalam Pasal 5 UUPK, menyebutkan tentang kewajiban konsumen adalah:

- a. “Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

#### **f. Produk Dan Standarisasi Produk**

Produk adalah segala barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu proses hingga produk berkaitan erat dengan teknologi. Produk berdiri atas barang dan jasa.<sup>19</sup>

Menurut Pasal 1 angka 4 UUPK menyatakan bahwa:

“barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak

---

<sup>19</sup> Janus Sidalok, *Op Cit.*

dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”.

Sedangkan menurut Pasal 1 angka 5 UUPK menyatakan bahwa:

“Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”

pemakaian teknologi satu sisi memungkinkan produsen mampu membuat produk beraneka macam jenis, bentuk, kegunaan, maupun kualitasnya sehingga pemenuhan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi lebih luas, lengkap, cepat, dan menjangkau bagian terbesar lapisan masyarakat. Akan tetapi, disisi lain penggunaan teknologi memungkinkan dihasilkannya produk yang tidak sesuai dengan persyaratan keamanan dan keselamatan pemakai sehingga menimbulkan kerugian kepada konsumen.<sup>20</sup>

Produk cacat dapat di dibagi dalam tiga klasifikasi menurut tahap-tahap produksi, yaitu kerusakan produk, kerusakan design, dan pemberian informasi yang tidak memadai. Produk dapat dikategorikan cacat apabila produk itu rusak, atau desainnya tidak sesuai dengan yang seharusnya atau karena informasi yang menyertai produk itu tidak memadai. Cacat pada produk, pada tingkatan tertentu dapat membahayakan konsumen.

Untuk menghindari hal itu maka perlu ditetapkan standar minimal yang harus dipedomani dalam berproduksi untuk menghasilkan produk

---

<sup>20</sup> *Id.*,

yang layak dan aman untuk dipakai. Usaha inilah yang disebut standarisasi.

Menurut Gandhi, Standardisasi adalah:

“proses penyusunan dan penerapan aturan-aturan dalam pendekatan secara teratur bagi kegiatan tertentu untuk kemanfaatan dan dengan kerja sama dan semua pihak yang berkepentingan, khususnya untuk meningkatkan penghematan menyeluruh secara optimum dengan memperhatikan kondisi fungsional dan persyaratan keamanan. Hal ini didasarkan pada konsolidasi dari hasil (ilmu) teknologi dan pengalaman”

Selanjutnya, standarisasi akan diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Pemakaian bahan secara ekonomi, perbaikan mutu, penurunan ongkos, produksi, dan penyerahan yang cepat.
2. Penyederhanaan pengiriman dan penanganan barang.
3. Perdagangan yang adil, peningkatan kepuasan langganan.
4. *Interchangeability* komponen memungkinkan *subcontracting*.
5. Keselamatan kehidupan dan harta.

Standarisasi berfungsi membantu menjembatani kepentingan konsumen dan produsen-produsen usaha dengan menetapkan standar produk yang tepat yang dapat memenuhi kepentingan dan mencerminkan aspirasi kedua belah pihak.

Dengan adanya standarisasi produk ini akan memberikan manfaat yang optimum pada konsumen dan produsen, tanpa mengurangi hak milik dari konsumen.

Standarisasi ini berkaitan dengan keamanan dan keselamatan konsumen, yaitu berkaitan dengan kelayakan suatu produk untuk dipakai atau dikonsumsi. Barang yang tidak memenuhi syarat mutu, khususnya makanan dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Selain merugikan konsumen dari segi finansial, barang yang tidak memenuhi syarat mutu tersebut dapat pula mengancam keamanan dan keselamatan masyarakat umum.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Klausula Baku**

### **1. Pengertian klausula baku**

Sehubungan dengan standar kontrak adalah penggunaan klausula baku dalam transaksi konsumen. Dalam Pasal 1 angka 10 UUPK adalah:

“klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”

Dalam pandangan produsen, klausula baku sangat sentral posisinya dalam menjamin efisiensi proses penjualan, memastikan terdapat standar pelayanan yang sama bagi seluruh konsumen serta mengurangi potensi pengambilan keputusan yang salah dengan menghilangkan diskresi dari pegawai untuk bernegosiasi langsung dengan konsumen.

Di sisi lain, banyak pihak menganggap bahwa pencantuman klausula baku dalam perjanjian berpotensi menimbulkan perbenturan dengan keseimbangan para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian.

Perbenturan tersebut digambarkan dari kedudukan para pihak yang cenderung berat sebelah dimana konsumen selalu menjadi pihak yang dianggap lemah karena tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan klausul-klausul dalam perjanjian.

## **2. Macam-Macam Bentuk Klausula Baku**

Klausula baku dapat dibedakan dalam tiga jenis, yaitu:

### **1. Perjanjian baku sepihak**

Merupakan perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat di sini adalah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai kedudukan ekonomi kuat dibandingkan pihak debitur. Kedua belah pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian kerja kolektif.

### **2. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah**

Merupakan perjanjian yang mempunyai objek berupa hak-hak atas tanah. Dalam bidang agraria, misalnya Peraturan Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1996 tentang Bentuk Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan, Akta

Pemberian Hak Tanggungan, Buku Tanah Hak Tanggungan, dan Sertipikat Hak Tanggungan.

3. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan Notaris atau Advokat  
Merupakan perjanjian yang sudah sejak semula disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan Notaris atau Advokat yang bersangkutan.

### **3. Ciri-Ciri Klausula Baku**

Ciri-ciri klausula baku adalah sebagai berikut:

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisinya relatif kuat dari debitur;
2. Debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian tersebut;
3. Terdorong oleh kebutuhan, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
4. Bentuknya tertulis;
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.

Ciri-ciri tersebut mencerminkan prinsip ekonomi dan kepastian hukum yang berlaku di negara-negara yang bersangkutan. Prinsip ekonomi dan kepastian hukum dalam bentuk perjanjian atau klausula baku tersebut, dilihat dari kepentingan pengusaha, bukan dari kepentingan konsumen.

Dengan pembakuan syarat-syarat perjanjian, maka kepentingan ekonomi pengusaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang ditawarkan oleh pengusaha.



#### **4. Klausula Eksonerasi dalam perjanjian**

klausul eksonerasi adalah klausula yang tercantum dalam sebuah hubungan kontraktual dengan upaya menghindarkan diri dalam pemenuhan suatu kewajiban dalam bentuk penggantian kerugian baik seluruh atau sebagian karena pengingkaran terhadap perjanjian.

Klausula eksonerasi yang isinya bertujuan untuk mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha termasuk jenis klausula baku yang dilarang. Tujuan dari larangan pencantuman klausula baku dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.<sup>21</sup>

#### **5. Ciri-ciri perjanjian baku**

perjanjian baku adalah merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindari dan merupakan hal yang sangat dominan demi terciptanya efisiensi kerja pelaku usaha, dalam konteks perkembangan transaksi bisnis yang makin cepat dan modern pada saat ini.

Perjanjian baku yang berkembang dalam masyarakat memiliki beberapa ciri-ciri antara lain sebagai berikut:

- 1) Bentuk Perjanjian tertulis Bentuk perjanjian meliputi naskah perjanjian secara keseluruhan dan dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. Kata-kata atau kalimat pernyataan kehendak yang termuat dalam syarat-syarat baku dibuat secara tertulis berupa akta otentik atau akta di bawah tangan.

---

<sup>21</sup>[https:// Hukumonline.Com/Klinik/A/Hukumnya Mencantumkan Klausul Eksonerasi Dalam Perjanjian](https://Hukumonline.Com/Klinik/A/Hukumnya%20Mencantumkan%20Klausul%20Eksonerasi%20Dalam%20Perjanjian). Diakses Pada Tanggal 1 Juli 2022 Pukul 2.34 WIB

- 2) Format perjanjian distandarisasikan Format yang meliputi model, rumusan, dan ukuran dibakukan. Model perjanjian dapat berupa blanko naskah perjanjian lengkap atau blanko formulir yang dilampiri dengan naskah syarat-syarat perjanjian, atau dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku.
- 3) Syarat-syarat perjanjian (terms) ditentukan oleh pengusaha Karena syarat-syarat perjanjian dimonopoli oleh pengusaha, maka sifatnya cenderung lebih menguntungkan pengusaha daripada konsumen.
- 4) Konsumen hanya menerima atau menolak Jika konsumen setuju maka ditandatangani perjanjian tersebut. Penandatanganan menunjukkan konsumen bersedia memikul beban tanggung jawab, dan jika tidak setuju konsumen tidak bisa melakukan negosiasi syarat-syarat yang sudah distandarisasikan tersebut.
- 5) Penyelesaian sengketa melalui musyawarah atau badan peradilan: Tercantum klausula standar penyelesaian sengketa jika timbul sengketa di kemudian hari melalui badan arbitrase terlebih dahulu atau alternatif penyelesaian sengketa sebelum ke pengadilan.
- 6) Perjanjian baku selalu menguntungkan pengusaha Hal ini karena dirancang secara sepihak oleh pihak pengusaha, sehingga akan selalu menguntungkan pengusaha, terutama dalam efisiensi biaya, waktu dan tenaga praktis karena sudah tersedia naskah penyelesaian cepat karena konsumen hanya menyetujui dan atau menandatangani

homogenitas perjanjian dibuat dalam jumlah yang banyak; pembebanan tanggung jawab.

Dengan melihat ciri-ciri perjanjian baku di atas maka jelas perjanjian baku cenderung lebih menguntungkan pihak pengusaha karena bentuk dan terutama isi lebih menjamin kepentingan hukum pengusaha dan konsumen hanya menyetujui dan menandatangani perjanjian yang ditawarkan pihak pengusaha.

## **6. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Klausula baku adalah suatu jenis bentuk perjanjian. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Klausula baku termasuk hal yang dikecualikan dalam sebuah perjanjian. jika terdapat klausula yang diatur dalam Pasal 18 UUPK. Apabila terdapat klausula tersebut maka akan merugikan konsumen.

Seperti halnya yang terdapat pada kuitansi belanja terdapat kata “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan” hal ini sangat tidak menguntungkan bagi konsumen, dikarenakan tidak ada bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 18 Undang-undang perlindungan konsumen tentang ketentuan pencantuman klausula baku berbunyi:

- (1) “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
  - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
  - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
  - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
  - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti;
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum;
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini.”

Sesuai dengan ketentuan Pasal 18 ayat 1 huruf a UUPK yaitu menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Bunyi ketentuan

tersebut termasuk klausul yang tidak boleh dicantumkan atau ditaruh dalam perjanjian baku, karena tidak memenuhi hak-hak konsumen.

Pencantuman mengenai pencantuman klausula baku dalam Undang-Undang perlindungan konsumen dimaksudkan agar kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir dan hampir seluruh klausulanya dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain yang dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.

Ketentuan dari Pasal 18 Undang-undang perlindungan konsumen larangan penggunaan standar kontrak dikaitkan dengan dua hal yaitu isi dan bentuk penulisannya. Dari segi isinya dilarang menggunakan standar kontrak yang memuat klausula-klausula yang tidak adil. Sedangkan dari segi bentuk penulisannya, klausula-klausula itu harus dituliskan secara sederhana, jelas dan terang sehingga dapat dibaca dan dimengerti dengan baik oleh konsumen.<sup>22</sup>

Undang-Undang ini mewajibkan pelaku usaha untuk segera menyesuaikan standar kontrak yang dipergunakannya dengan ketentuan Undang-Undang ini. Jika dalam kenyataannya masih tetap dipakai standar kontrak yang tidak sesuai dengan ketentuan diatas, akibat hukumnya

---

<sup>22</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Penerbit Pt Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, Hlm. 27

adalah batal demi hukum. Artinya bahwa klausula itu dianggap tidak ada, karena itu tidak mempunyai kekuatan hukum. Larangan dan persyaratan penggunaan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak dan mencegah kemungkinan timbulnya tindakan yang merugikan konsumen karena faktor ketidaktahuan, kedudukan yang tidak seimbang, dan sebagainya yang mungkin dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan.<sup>23</sup>

### **C. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian *E-Commerce***

#### **1. Pengertian perjanjian**

Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana ada seorang berjanji kepada seorang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Istilah perjanjian atau sering disebut juga dengan persetujuan yang berasal dari bahasa belanda yakni *overeenkomst*. Dalam ketentuan Pasal 1313 BW mengatur bahwa suatu perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lainnya. Pasal ini menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikat diri.<sup>24</sup>

#### **2. Pengertian *e-commerce***

*E-Commerce* adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sarana elektronik seperti internet atau televisi,

---

<sup>23</sup> *Id.*,

<sup>24</sup> Zuni Rusvesna, Adi Suliantoro, Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdata, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol 21, No 2, 2018, Hlm. 63

www, atau jaringan komputer lainnya. *E-commerce* dapat melibatkan transfer dana elektronik, penukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis. *E-commerce* merupakan bagian dari e-business, dimana cakupan e-business lebih luas, tidak hanya sekedar perniagaan tetapi mencakup juga pengkolaborasi mitra bisnis, pelayanan nasabah, lowongan pekerjaan.

Dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dijelaskan, bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Pada transaksi *e-Commerce*, para pihak terkait didalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan Pasal 1 butir 17 Undang-Undang ITE disebut sebagai kontrak elektronik, yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.<sup>25</sup>

### **3. Jenis-Jenis transaksi *E-Commerce***

*E-commerce* sebagai bagian dari Electronic Business (bisnis yang dilakukan dengan menggunakan *electronic transmission*).<sup>26</sup>

Jenis transaksi *E-commerce* adalah sebagai berikut:

#### *1. Business to Business (B2B)*

---

<sup>25</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Penerbit Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2001, Hlm. 283.

<sup>26</sup> Wahyudiono, Transaksi E-Commerce Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Komunikasi Media Dan Informatika*, Vol.6 No.3, 2016, Hlm. 47.

B2B *e-commerce* meliputi semua transaksi elektronik barang atau jasa yang dilakukan antar perusahaan. Produsen dan pedagang tradisional biasanya menggunakan jenis *e-commerce* ini.

Umumnya *e-commerce* dengan jenis ini dilakukan dengan menggunakan EDI (*Electronic Data Interchange*) dan email dalam proses pembelian barang dan jasa, informasi dan konsultasi, atau pengiriman dan permintaan proposal bisnis.

EDI (*Electronic Data Interchange*) adalah proses transfer data yang terstruktur, dalam format standar yang disetujui, dari satu sistem komputer ke sistem komputer lainnya, dalam bentuk elektronik.

## 2. *Business to Consumer (B2C)*

B2C adalah jenis *e-commerce* antara perusahaan dan konsumen akhir. Hal ini sesuai dengan bagian ritel dari *e-commerce* yang biasa dioperasikan oleh perdagangan ritel tradisional. Jenis ini bisa lebih mudah dan dinamis, namun juga lebih menyebar secara tak merata atau bahkan bisa terhenti.

Jenis *e-commerce* ini berkembang dengan sangat cepat karena adanya dukungan munculnya website serta banyaknya toko virtual bahkan mall di internet yang menjual berbagai kebutuhan masyarakat, sementara di negara maju seperti Amerika sudah banyak kisah sukses *e-commerce* yang berhasil di bidang ritel online.



Jika dibandingkan dengan transaksi ritel tradisional, konsumen biasanya memiliki lebih banyak informasi dan harga yang lebih murah serta memastikan proses jual beli hingga pengiriman yang cepat.

### 3. *Consumer to Consumer (C2C)*

C2C merupakan jenis *e-commerce* yang meliputi semua transaksi elektronik barang atau jasa antar konsumen. Umumnya transaksi ini dilakukan melalui pihak ketiga yang menyediakan platform online untuk melakukan transaksi tersebut.

### 4. *Consumer to Business (C2B)*

C2B adalah jenis *e-commerce* dengan pembalikan utuh dari transaksi pertukaran atau jual beli barang secara tradisional. Jenis *e-commerce* ini sangat umum dalam proyek dengan dasar multi sumber daya. Sekelompok besar individu menyediakan layanan jasa atau produk mereka bagi perusahaan yang mencari jasa atau produk tersebut.

### 5. *Business to Administration (B2A)*

B2A adalah jenis *e-commerce* yang mencakup semua transaksi yang dilakukan secara online antara perusahaan dan administrasi publik. Jenis *e-commerce* ini melibatkan banyak layanan, khususnya di bidang-bidang seperti fiskal, jaminan sosial, ketenagakerjaan, dokumen hukum dan register, dan lainnya.

#### 6. *Consumer to Administration (C2A)*

Jenis C2A meliputi semua transaksi elektronik yang dilakukan antara individu dan administrasi publik.

#### 7. *Online to Offline (O2O)*

O2O adalah jenis *e-commerce* yang menarik pelanggan dari saluran online untuk toko fisik. O2O mengidentifikasi pelanggan di bidang online seperti email dan iklan internet, kemudian menggunakan berbagai alat dan pendekatan untuk menarik pelanggan agar meninggalkan lingkup online.

Walaupun sudah banyak kegiatan ritel tradisional dapat digantikan oleh *e-commerce*, ada unsur-unsur dalam pembelanjaan fisik yang direplikasi secara digital. Namun ada potensi integrasi antara *e-commerce* dan belanja ritel fisik yang merupakan inti dari jenis O2O. Hanya karena ada bisnis tertentu yang tidak memiliki produk untuk dipesan secara online, bukan berarti internet tak dapat memainkan perannya dalam hampir semua bisnis.

#### **4. Unsur pokok perjanjian jual beli**

Unsur pokok perjanjian jual beli adalah barang dan harga, dimana antara penjual dan pembeli harus ada kata sepakat tentang harga dan barang yang menjadi objek jual beli. Suatu penjualan jual beli yang sah lahir apabila kedua belah pihak telah setuju tentang harga dan barang. Sifat

konsensual dari perjanjian jual beli tersebut ditegaskan dalam Pasal 1458

BW yang berbunyi

“jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang ini belum diserahkan maupun harganya belum dibayar”.<sup>27</sup>

Apabila terjadi kesepakatan mengenai harga dan barang namun ada hal lain yang disepakati dengan perjanjian jual beli tersebut, jual beli tetap tidak terjadi karena tidak terjadi kesepakatan. Jika para pihak telah menyepakati unsur esensial dari perjanjian jual beli tersebut, dan para pihak berlaku dalam perjanjian jual beli tersebut, dan para pihak tidak mempersoalkan hal lainnya, klausul-klausul yang dianggap berlaku dalam perjanjian tersebut merupakan ketentuan-ketentuan tentang jual beli yang ada dalam perundang-undangan (BW) atau biasa disebut unsur *naturalia*.<sup>28</sup>

Perjanjian jual beli dianggap sudah berlangsung apabila mereka sudah menyetujui dan bersepakat tentang keadaan benda dan harga barang tersebut, sekalipun barangnya belum diserahkan dan harganya belum dibayarkan. Jual beli tiada lain dari penyesuaian kehendak antara penjual dan pembeli mengenai barang dan harga. Barang dan harga yang menjadi esensial perjanjian jual beli. Tanpa ada barang yang hendak di jual, tidak mungkin terjadi jual beli, sebaliknya jika barang objek jual beli tidak dibayar dengan sesuai harga, maka jual beli tersebut dianggap tidak ada.

---

<sup>27</sup> R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, Hlm. 2

<sup>28</sup> Ahmad Miru, *Hukum Kontrak Dan Perencanaan Kontrak*, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, Hlm.127