



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>

Received: 15 September 2023, Revised: 14 Oktober 2023, Publish: 15 Oktober 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Penyelesaian Hukum Klausula Baku dalam Perjanjian *Electronic Commerce* Ditinjau dari Aspek Hukum Perlindungan Konsumen

Andi Mamora Siregar

¹Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, Indonesia

Email: andi.mamora@ui.ac.id

Corresponding Author: andi.mamora@ui.ac.id

Abstract: *The dominant influence of technology, especially the internet, and smartphones, on almost all aspects of human life. Internet technology, which was originally only used for office activities, has now penetrated various lines of life through mobile devices. Smartphones have become multifunctional tools, from making phone calls to banking transactions, and various other applications that facilitate human life. One application that attracts attention is online shopping applications. Although it provides convenience, the application also raises several issues, especially regarding the rights and obligations between sellers and buyers. In Indonesia, online shopping transactions through Electronic Commerce often lead to consumer protection issues that feel harmed by service providers. These cases often involve the use of standard clauses by online shopping service providers to avoid claims from consumers.*

Keyword: *Electronic Commerce, Standard Clauses, Consumer Protection, Technology*

Abstrak: Pengaruh dominan teknologi, khususnya internet dan smartphone, pada hampir semua aspek kehidupan manusia. Teknologi internet yang awalnya hanya digunakan untuk kegiatan perkantoran, kini telah merambah ke berbagai lini kehidupan melalui perangkat mobile. Smartphone telah menjadi alat multifungsi, dari menelpon hingga melakukan transaksi perbankan, dan berbagai macam aplikasi lainnya yang mempermudah kehidupan manusia. Salah satu aplikasi yang menarik perhatian adalah aplikasi belanja online. Meski memberikan kemudahan, aplikasi tersebut juga menimbulkan beberapa masalah, terutama terkait hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli. Di Indonesia, transaksi belanja online melalui *Electronic Commerce* sering menimbulkan persoalan perlindungan konsumen yang merasa dirugikan oleh penyedia jasa. Kasus-kasus tersebut seringkali melibatkan penggunaan klausula baku oleh penyedia jasa belanja online untuk menghindari tuntutan dari konsumen.

Kata Kunci: *Electronic Commerce, Klausula Baku, Perlindungan Konsumen, Teknologi*

PENDAHULUAN

Dunia saat ini telah sangat banyak dipengaruhi oleh beragam kegiatan yang tidak mungkin tidak menggunakan teknologi. Termasuk diantaranya ialah dalam kehidupan sehari-

hari, dimana kegiatan umat manusia selalu dilakukan bersamaan -jika enggan berkata selaludengan teknologi internet. Media internet yang dahulu hanya merupakan kegiatan yang umumnya digunakan dalam kegiatan perkantoran, saat ini teknologi internet tidak lagi ditemukan dalam dunia atau kegiatan perkantoran tetapi juga hamper semua lini kehidupan manusia saat ini selalu menggunakan internet.¹

Dahulu, internet digunakan hanya melalui computer. Dari computer tersebut tiap manusia bisa menggunakannya untuk berbagai macam hal yang berkaitan dengan kegiatan perkantoran dan/atau perniagaan. Namun demikian, internet kini tidak lagi hanya dapat digunakan melalui computer tetapi juga dapat digunakan melalui media handphone. Melalui handphone, tiap-tiap kita dapat mengakses berbagai media dan kebutuhan untuk melengkapi keperluan hidup sehari-hari.²

Keunggulan smartphone tersebut tidak lepas dari respon berbagai macam provider layanan dari berbagai macam lintas negara, dimana masing-masing perusahaan komersil berlomba-lomba menciptakan berbagai macam kemudahan untuk melakukan hal-hal yang ditawarkan dalam aplikasi milik perusahaan tersebut. Sebutlah diantaranya aplikasi bank, aplikasi meeting, aplikasi foto dan bahkan aplikasi komersil seperti berbagai macam took online, seperti Tokopedia, Lazada, Blibli, Zalora, Shoppe dan lain-lainnya.³

Dari sekian banyak aplikasi tersebut di atas, yang menarik dan paling sering menimbulkan perhatian saat ini ialah keberadaan dari aplikasi belanja online. Mengapa demikian? Seperti adagium yang mengatakan tidak ada tulang yang tidak retak, keberadaan aplikasi online disatu sisi dapat memberikan kemudahan bagi umat manusia dewasa ini, namun demikian, aplikasi tersebut tidak juga sempurna karena terdapat masalah-masalah yang ditimbulkan dalam tataran pelaksanaannya. Hal-hal apa sajakah kiranya yang menimbulkan masalah dari aplikasi-aplikasi belanja online tersebut? Kalaulah menimbulkan masalah, lalu bagaimanakah penyelesaiannya. Dari 2 (dua) pertanyaan tersebut jelas bahwa terdapat hal-hal yang harus menjadi perhatian. Dimana dalam transaksi belanja online tersebut ada hak-hak serta kewajiban yang harus diatur dan dijamin dalam pelaksanaannya.

Seperti kita ketahui bersama, dalam transaksi belanja online tersebut tentunya melibatkan banyak pihak. Siapakah pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi belanja online tersebut. Lalu pihak manakah yang paling bertanggung jawab dalam transaksi belanja online. Hal tersebut ialah beberapa pertanyaan dari ekses kemajuan teknologi yang kini dijelamkan dalam bentuk smartphone. Pengguna smartphone, siapa pun dia, tidak memiliki standar pengetahuan dan batasan usia. Dari anak kecil sampai dengan yang paling tua pun dapat menggunakan smartphone tersebut. Apakah digunakan untuk sekedar menelpon ataupun digunakan untuk berbelanja online di salah satu aplikasi belanja online.

Kita sadari bersama bahwa dalam sebuah aplikasi belanja online tersebut didapati beberapa ketentuan-ketentuan yang mewajibkan penggunaanya untuk mengikuti standar dan tata cara penggunaan dari aplikasi belanja online tersebut. Namun demikian, sudah sedemikian ketat, rapih dan penuh dengan syarat pun, masih banyak masalah-masalah yang ditimbulkan dari transaksi yang dilakukan dalam transaksi belanja online tersebut. Satu diantara banyak masalah yang paling mendasar dari transaksi belanja online tersebut ialah mengenai hak dan kewajiban para pihak. Dapat diketahui bahwa pihak-pihak dalam transaksi ialah antara penjual

¹ Cecep Abdul Cholik, "Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT Dalam Berbagai Bidang," *Jurnal Fakultas Teknik Kuningan* 2, no. 2 (2021): 39–46. Hlm. 42

² Syaifuddin Zuhri et al., *Teori Komunikasi Massa Dan Perubahan Masyarakat*, vol. 5 (Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang bekerjasama dengan ..., 2020). Hlm. 41

³ Rifqy Tazkiyyaturrohman, "Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern," *Muslim Heritage* 3, no. 1 (2018): 23–44. Hlm. 22

dan pembeli. Penjual dapat dikategorikan sebagai pengusaha dan pembeli dapat dikategorikan sebagai pembeli dan/atau konsumen.⁴

Apa yang terjadi di dunia, juga terjadi di Indonesia, dimana transaksi belanja online sebagaimana diketahui bersama sudah jauh lebih dulu mewabah di luar negeri, yang baru kemudian muncul dan mewabah di Indonesia. Kematangan, kesadaran dan tingkat intelektualitas dari konsumen dan/atau pengguna smartpone di luar negeri dengan di Indonesia tentu berbeda. Begitu juga dengan profesionalisme dari pengusaha dan/atau penyedia jasa belanja online di luar negeri dengan di Indonesia sangat berbeda. Perbedaan tingkat kematangan, kedewasaan dan tingkat intelektualitas dari konsumen di Indonesia dan profesionalisme pengusaha, in casu, penyedia jasa belanja online di Indonesia pada akhirnya sangat amat memengaruhi kelancaran dan perkembangan transaksi belanja online.

Tidak jarang dari transaksi-transaksi belanja online konsumen dirugikan hak-haknya oleh penyedia jasa belanja online. Banyak kasus dimana penyedia jasa online berlindung dibalik perjanjian baku atau klausula baku, yang pada pokoknya dimaksudkan untuk menghindari tuntutan dari konsumen atas ketidapuasan terhadap transaksi yang telah dilakukannya. Dibalik klausula baku itulah pengusaha dan/atau penyedia jasa belanja online sering berlindung dari tuntutan-tuntutan yang dilayangkan oleh konsumen.⁵

Dinamika atas berbagai macam persoalan dalam transaksi belanja online tersebut adalah merupakan pekerjaan rumah bagi pemerintah untuk dapat lebih memberikan perhatian maksimal. Hal itu sangat beralasan untuk dilakukan karena bisa dipastikan, transaksi-transaksi yang terjadi di dunia online melalui penyedia jasa belanja online bukanlah terbilang transaksi-transaksi yang kecil. Dari transaksi-transaksi belanja online tersebut bahkan tidak sedikit hasil yang diberikan bagi peningkatan perekonomian makro Indonesia.⁶

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, terdapat hal penting yang menjadi perhatian penulis dalam makalah ini, yaitu bagaimanakah sesungguhnya pengaturan mengenai perjanjian baku dan/atau klausula baku dalam transaksi belanja online (*ecommerce*) di Indonesia menurut peraturan perundang-undangan dan ketentuan-ketentuan yang berkaitan lainnya dan upaya bagi para konsumen yang melakukan transaksi melalui *e-commerce* terdapat klausula baku.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Metode penelitian merujuk pada bahan hukum dan bahan non hukum. Bahan hukum yang digunakan pada penelitian ini merupakan bahan hukum sekunder, dimana terdiri dari buku-buku yang ditulis oleh ahli hukum yang berpengaruh (*de heersende leer*), jurnal-jurnal hukum, dan lain sebagainya. Pengumpulan bahan hukum penelitian ini dilakukan dengan cara studi kepustakaan atau studi dokumen dengan mencari dan mengumpulkan bahan hukum dengan menelusuri perpustakaan atau sumber-sumber resmi dari internet berdasarkan bahan hukum tertulis seperti buku, jurnal, dan artikel ilmiah.

⁴ Ita Susanti, "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto Uu No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Sigma-Mu* 9, no. 1 (2017): 19–32. Hlm. 23

⁵ Alya Anindita Maheswari, "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE LINTAS NEGARA," *JURNAL EDUCATION AND DEVELOPMENT* 11, no. 2 (2023): 162–73. Hlm. 170

⁶ Hermin Indah Wahyuni, *Kebijakan Media Baru Di Indonesia:(Harapan Dinamika Dan Capaian Kebijakan Media Baru Di Indonesia)* (Ugm Press, 2018). Hlm 4-5

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelesaian Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Jual Beli Yang Terdapat Klausula Baku

Pada pokoknya setiap pelaku usaha dilarang untuk menyantumkan klausula baku dalam setiap perjanjian jual beli yang dilakukan dengan konsumen. Beberapa ketentuan tersebut di atas telah secara terang dan jelas menyebutkan mengenai larangan tersebut. Larangan mana adalah suatu kewajiban dan/atau keharusan bagi pelaku usaha untuk menaati dan menjalaninya.⁷

Sebelum membahas mengenai bagaimana penyelesaian hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi jual beli namun demikian dalam transaksi tersebut mengalami sengketa yang di dalamnya terdapat klausula baku, yang menjadi pertanyaan ialah mengapa klausula baku hanya diwajibkan bagi pelaku usaha in casu penjual? Apakah tidak ada kemungkinan konsumen melakukan atau paling tidak “bertindak” dalam transaksi jual beli tersebut yang pada akhirnya bersikap katakanlah ‘menyerupai’ tindakan-tindakan yang mendekati klausula baku. Misal, dalam suatu transaksi jual beli, konsumen pada akhirnya tidak mau membayar full atas barang yang sudah dibelinya dari penjual karena ketika sampai pada konsumen, barang tersebut tidak sesuai atau paling tidak mengalami cacat pada barangnya sehingga konsumen lebih memilih untuk tidak melunasi pembayaran tersebut karena berbagai macam pilihan dan pertimbangan konsumen pada akhirnya menemukan penjual yang menjual barang bekas dan lebih murah dengan kondisi yang tidak jauh berbeda? Atau, misalnya konsumen tidak melakukan pembayaran full karena tidak jadi membeli barang dan mengganti dengan barang yang lain dari toko tersebut dengan nilai barang yang sama dengan barang yang telah dibeli sebelumnya.

Tindakan-tindakan konsumen sebagaimana disebut di atas ialah tindakan yang sesungguhnya dilarang karena jelas merugikan penjual. Bisa saja kita mengatakan bahwa konsumen tidak lari dan masih beritikad baik dengan berniat mau menukar barangnya tapi disisi lain tindakan tersebut, apapun itu, jelas dapat dikategorikan sebagai tindakan yang dapat dikualifikasikan sebagai tindakan yang disebut dalam klausula baku dalam ketentuan peraturan perundang-undangan di atas. Hal ini bisa disebut sebagai kekosongan hukum, karena pada faktanya, baik Pasal 18 UU 8 1999 dan Pasal 30 Angka 5 POJK 6 2022 hanya mengatur tentang hal-hal yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha. Mengatakan bahwa pelaku usaha selalu dalam posisi dominan sedangkan konsumen mau tidak mau mengikuti adalah hal yang sudah tidak relevan dengan fakta-fakta terakhir ini. Skala kemungkinan terjadinya tindakan konsumen yang bersikap dan/atau bertindak seperti yang dilarang dalam klausula baku bukanlah menjadi tolak ukur agar perlunya hal tersebut diatur, karena pada hakikatnya hukum harus bisa mengantisipasi beberapa kejadian yang memungkinkan terjadi. Pada saat ini mungkin saja hal tersebut terdengar aneh atau berlebihan, namun, Penulis bisa pastikan, dan begitu seharusnya, mereka para pembuat kebijakan akan merasa perlu dengan ketentuan-ketentuan mengenai dilarangnya konsumen melakukan tindakan yang dikualifikasikan sebagai tindakan dalam klausula baku.⁸

Lalu, bagaimanakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap transaksi jual beli yang di dalamnya terdapat klausula baku. Pertanyaan tersebut seolah mudah dijawab hanya dengan mengatakan bahwa perjanjian tersebut menjadi batal demi hukum. Namun demikian, bukan itu yang Penulis maksudkan. Rumusan pertanyaan konkretnya ialah kalau memang dalam transaksi perjanjian jual beli tidak boleh memasukkan hal-hal klausula baku namun pada akhirnya konsumen menyetujui dan transaksi tersebut terjadi dan

⁷ David ML Tobing, *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen* (Gramedia Pustaka Utama, 2019). Hlm. 89

⁸ Susanti Adi Nugroho, *Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia* (Prenada Media, 2014). Hlm. 394

menimbulkan sengketa, bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen agar hak-hak hukum atasnya dapat dilindungi.

Berdasarkan ketentuan pada Pasal 45 UU 8 1999 diatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara, pertama ialah dengan mengajukan gugatan pada lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa tersebut, kedua ialah melalui pengadilan atau di luar pengadilan sesuai pilihan dari para pihak. Atas upaya hukum melalui pengadilan harus terlebih dahulu tidak ditemukannya penyelesaian yang dilakukan melalui lembaga penyelesaian sengketa. Begitu juga dengan upaya hukum yang dilakukan konsumen kepada pelaku usaha dan telah dimenangkan oleh konsumen namun tidak menghilangkan pelaku usaha dari tanggung jawab pidananya.

Dari ketentuan Pasal 45 UU 8 1999 tersebut di atas, katakanlah konsumen dan/atau pelaku usaha mengambil langkah hukum untuk mengajukan gugatan ke pengadilan, tentu saja cara tersebut memberikan jangka waktu yang lama untuk menemukan penyelesaian. Berdasarkan ketentuan dalam Surat Edaran Mahkamah Agung Republik Indonesia diatur bahwa penyelesaian sengketa di tingkat pertama atau Pengadilan Negeri ialah selama-lamanya diselesaikan dalam waktu 5 (lima) bulan. Artinya, upaya hukum tersebut tidak sejalan dan jauh dari kata efisien bagi konsumen untuk mendapatkan hak hukumnya. Bagaimana tidak, persoalan hak-hak konsumen harus memakan waktu selama 5 (lima) bulan untuk mendapatkan kepastian. Belum lagi apabila pelaku usaha mengajukan upaya banding atas putusan pengadilan negeri tingkat pertama dalam hal pengadilan negeri tingkat pertama memenangkan konsumen, kemudian pelaku usaha mengajukan kasasi atas putusan pengadilan tinggi ke Mahkamah Agung yang secara waktu tentu sangat amat tidak efisien dan membuat konsumen berfikir 2 (dua) kali untuk mengajukan penyelesaian melalui pengadilan.

Fakta-fakta waktu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan di atas, jelas merupakan skema penyelesaian yang sudah tidak patut untuk diterapkan lagi. Yang dirugikan dari mekanisme tersebut tentu bukan hanya konsumen tetapi juga pelaku usaha. Kedua belah pihak terpaksa harus mengeluarkan waktu, biaya dan tenaga untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut. Padahal nilai transaksi dari jual beli yang telah dilakukan tidak sebesar dari biaya, waktu dan tenaga yang dikeluarkan dalam transaksi. Melihat keadaan demikian, seolah Pasal 45 UU 8 1999 telah memberikan kepastian hukum untuk pelaku usaha dan konsumen apabila terjadi sengketa namun pada hakekatnya mekanisme dan/atau penyelesaian yang diatur dalam Pasal 45 UU 8 1999 tersebut sama sekali tidak memberikan kepastian hukum dalam sengketa konsumen. Benar bahwa upaya gugatan melalui pengadilan adalah upaya pilihan bagi konsumen sebelum diadili oleh lembaga penyelesaian sengketa, namun sekali lagi, muara dan/atau ujung dari penyelesaian yang ditawarkan Pasal 45 UU 8 1999 agar konsumen mengajukan gugatan ke pengadilan adalah mekanisme yang tidak memberikan kemudahan dan efisiensi bagi konsumen. Dalam hal ini, kedua belah pihak memang sama-sama dirugikan melalui upaya hukum ke pengadilan namun yang lebih rugi tentu saja konsumen karena konsumen harus menyediakan biaya, waktu dan tenaga secara mandiri dengan modal dari dirinya sendiri. Berbeda dengan pelaku usaha yang secara organisasi telah terbangun sistem dan sumber dayanya untuk menghadapi berbagai kemungkinan-kemungkinan dalam transaksi jual beli tersebut. Oleh karena itu, sudah sepatutnya ketentuan Pasal 45 UU 8 1999 direvisi dengan menekankan pentingnya penyelesaian sengketa yang tidak memakan waktu yang lama dan memberikan kepastian hukum yang cepat.

Selain penyelesaian hukum melalui pengadilan, sebagaimana telah disinggung dalam Pasal 45 ayat (1) UU 8 1999 yang menyebutkan konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa, Penulis akan melanjutkan penjelasan mengenai lembaga penyelesaian sengketa dimaksud. Adapun lembaga yang dikenal sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen ialah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (untuk selanjutnya disebut "**BPSK**"). Badan ini merupakan tindak lanjut dari ketentuan pada Pasal 45 UU 8 1999 yang kemudian dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik

Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut “**Permendag 72 2020**”). Hal yang menarik dari BPSK ini ialah badan ini bertindak sebagai badan yang menegakkan hukum dengan memberikan putusan dalam sengketa konsumen juga bertindak monitoring dan/atau sekedar pengawasan. Dari sifatnya, terdapat 2 (dua) kewenangan yang ada di BPSK, pertama kewenangan yudikatif dan kedua kewenangan ‘legislatif’ dengan melakukan monitoring dan/atau pengawasan kepada para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Bisa dikatakan 2 (dua) kewenangan yang dimiliki BPSK ini sudah sangat cukup untuk melakukan pembinaan, pengawasan dan penyelesaian sengketa agar setiap sengketa konsumen dapat diselesaikan secara cepat, terpadu dan murah.

Apabila melihat kewenangan-kewenangan yang diatur dalam Pasal 9 ayat (2) Permendag 72 2020 tersebut jelas bahwa lingkup penyelesaian sengketa konsumen yang dimiliki BPSK dengan melakukan 3 (tiga) hal, yaitu, mediasi, arbitrase dan konsiliasi. Seolah terlihat mencukupi namun demikian, lingkup penyelesaian sengketa melalui BPSK bisa dikatakan “banci” atau tidak tegas. Apalagi bila dibandingkan dengan kewenangan-kewenangan yang diatur selanjutnya pada Pasal 9 ayat (2) tersebut dimana BPSK dapat menindaklanjuti pelanggaran yang ditemukan dari pelaku usaha kepada Penyidik. Hal ini jelas menunjukkan ketidaktegasan keberadaan BPSK dalam rangka menyelesaikan sengketa konsumen. Sudah seharusnya dan sepatutnya tindakan ‘yudikatif’ dan ‘legislative’ tersebut dapat dioptimalkan dengan pembeian kewenangan dan kekuasaan secara penuh oleh negara. Kita mengenal adanya penyidik dari Bea Cukai, kita mengenal adanya penyidik dari Pajak, kita juga mengenal juga adanya Penyidik dari Dinas Tenaga Kerja Provinsi, yang mana dari penyidik-penyidik pada lembaga tersebut memiliki kewenangan untuk melakukan serangkaian tindakan yudikatif, sehingga optimalisasi keberadaan BPSK dalam rangka menyelesaikan sengketa konsumen dapat betul-betul sejalan dan terpadu satu pintu. Melihat dari sifat putusan BPSK yang mengikat dan final (*final and binding*) seharusnya Pasal 45 UU 8 1999 tidak perlu lagi membuka pintu agar konsumen dan pelaku usaha melakukan gugatan ke pengadilan. Bukankah hal tersebut mencerminkan ketidakpastian bagi pelaku usaha dan konsumen, utamanya. Bagaimana mungkin putusan BPSK yang *final and binding* masih dimungkinkan pihak-pihak untuk mengajukan gugatan ke pengadilan. Jika demikian faktanya, kepastian atas penyelesaian sengketa di BPSK tidaklah *final and binding*. Dengan keberadaan BPSK di tingkat Provinsi, Kabupaten dan Kota sejatinya hal tersebut sudah memberikan akses hukum yang mudah bagi pelaku konsumen untuk mendapatkan penyelesaian sengketa konsumen. Sehingga semangat untuk melindungi konsumen sebagaimana diamanatkan UU 8 1999 benar-benar dapat terwujud apabila aturan atau hak para pihak untuk mengajukan gugatan dalam sengketa konsumen benar-benar ditiadakan atau paling tidak diberikan standar kualifikasi agar sengketa konsumen yang bagaimana dan seperti apa yang dapat diajukan gugatan ke pengadilan apabila para pihak telah mendapat putusan yang *final and binding* di BPSK.

Selain karakter atau sifat *final and binding* dari putusan BPSK, terdapat ‘ketidakjelasan’ terkait kewenangan dan tugas pokok dari BPSK apabila dilihat dari segi penyelesaian sengketa konsumen. Diantaranya ialah:⁹

1. BPSK tidak bersifat aktif dan hanya menunggu laporan dari konsumen, padahal maksud dan tujuan dari BPSK ialah agar UU 8 1999 dapat ditegakkan sehingga konsumen dan pelaku usaha merasakan betul kehadiran dari BPSK;
2. BPSK tidak memiliki modal anggota profesional yang lahir betul-betul dari konsumen, keberadaan hakim ad hoc pada umumnya hanya diisi oleh mereka yang menjelang pensiun sehingga untuk mendapatkan hakim yang betul-betul profesional di bidang konsumen sangat jarang ditemukan;

⁹ Anita Afriana et al., “MENINJAU KEMBALI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA: ASPEK KELEMBAGAAN DALAM RANGKA TERCAPAINYA KEPASTIAN HUKUM,” *VYAVAHARA DUTA* 14, no. 2 (2019): 74–83. Hlm. 78-79

3. Jenis perkara yang ditangani BPSK masih seputar sengketa-sengketa umum dalam isu-isu perlindungan konsumen, hal ini berbeda dengan keadaan yang terjadi di tengah masyarakat dimana sengketa-sengeketa konsumen bukan hanya soal jual beli saja tetapi juga hal-hal di luar materiil seperti iklan, kualifikasi produk, mall praktek dan hal-hal immateriil lainnya yang tidak disinggung dalam tugas pokok BPSK;
4. Dana operasional BPSK yang sangat minim jelas memberikan dampak bagi pelaksanaan tugas dan fungsi BPSK, seringkali Pemerintah Kota, Kabupaten dan Provinsi tidak memandang penting keberadaan BPSK sehingga bermuara tumpulnya fungsi dan tugas dari BPSK, padahal dengan alur niaga di tiap Kota, Kabupaten dan Provinsi tidak menutup kemungkinan hak-hak konsumen banyak dilanggar oleh para pelaku usaha;
5. Minimnya sosialisasi hak-hak konsumen yang merupakan tugas pokok dari BPSK pun menjadi salah satu ketidakjelasan mengenai fungsi dan tugas pokok BPSK, karena pada faktanya dari 1 banding 1000 pun berapa anggota masyarakat yang mengetahui keberadaan BPSK.

Fakta-fakta sebagaimana diuraikan tersebut di atas adalah beberapa kendala yang segera harus dibenai oleh BPSK. Melihat ketentuan-ketentuan dalam Permendag 72 Tahun 2020 yang hanya memuat hal-hal administrative justru menunjukkan keseriusan Pemerintah dalam melindungi hak-hak konsumen dan menciptakan ekosistem niaga yang menjamin hak-hak para pelaku di dalamnya. Berdasarkan hal-hal itu, kiranya perlu dilakukan revisi atas tugas dan kewenangan BPSK untuk lebih dapat optimal dalam rangka menciptakan kepatian hukum bagi para pelaku usaha dan konsumen. Meskipun demikian, kehadiran BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen paling tidak patut diapresiasi, yang paling penting dari BPSK saat ini adalah pembenahan untuk dapat menjadi lembaga yang benar-benar terpadu dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dan masyarakat pencari keadilan lainnya. Dengan pembenahan yang holistic harapan akan kesadaran masyarakat dan pelaku usaha dalam perniagaan di Indonesia kedepannya akan menjadi lebih baik lagi, memiliki standar penerapan yang professional dan dapat dipertanggung jawabkan.

Upaya Bagi Konsumen Yang Melakukan Transaksi Melalui E-Commerce Terdapat Klausula Baku

Sebagaimana diketahui, pencantuman klausula baku dalam perjanjian jual beli adalah hal yang dilarang dalam peraturan perundang-undangan. Secara tegas Pasal 18 ayat (3) UU 8 1999 menyebutkan setiap pelaku usaha yang menyantumkan klausula baku pada dokumen dan/atau perjanjian jual beli sebagaimana dimaksud unsur-unsurnya pada ayat (1) dan (2) maka perjanjian tersebut menjadi batal demi hukum. Dengan menyatakan perjanjian jual beli menjadi batal demi hukum tentu saja hak-hak konsumen harus tetap dilindungi dan diatur bagaimana mekanisme pembatalan tersebut dan bagaimana hak-hak konsumen yang sudah terlanjut melakukan transaksi dan mengharapkan kembali biaya yang sudah dikirimkan tersebut kepada penjual atau pelaku usaha dapat kembali.¹⁰

Mengenai hal tersebut, UU 8 1999 dan Permendag 72 2020 telah mengatur perihal tersebut. Konsumen dapat menggugat pelaku usaha dan/atau membuat pengaduan kepada lembaga BPSK agar dilakukan mediasi, arbitrase dan rekonsiliasi dan apabila dari 3 (tiga) proses tersebut tidak menemukan keadilan bagi para pihak maka dapat diajukan gugatan ke pengadilan sesuai domisili pihak yang mengajukannya. Namun demikian, upaya-upaya yang tersebut sangatlah panjang, memakan waktu dan biaya yang tidak kecil. Apalagi, seringkali, meskipun putusan lembaga BPSK bersifat *final and binding*, konsumen yang dimenangkan dengan putusan lembaga BPSK, pelaksanaan atas putusan tersebut menjadi sulit. Dibutuhkan itikad baik dari pelaku usaha untuk menjalankan isi putusan lembaga BPSK tersebut,

¹⁰ Wiwin Wintarsih Windiantina, "Klausula Eksonerasi Sebagai Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Asuransi," *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan* 11 (2020): 71–84. Hlm. 73

mengingat tidak ada daya eksekutorial terhadap isi putusan lembaga BPSK. Keadaan demikian seringkali terjadi yang pada akhirnya konsumen hanya menang di atas kertas saja. Meskipun Pasal 62 UU 8 1999 telah mengatur adanya sanksi pidana bagi pelaku usaha yang menyantumkan klausula baku yang juga ditegaskan pada Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (3), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, b, c, d, e, ayat (2) dan Pasal 18 mengancam pelaku usaha dengan pidana penjara kurungan selama 5 (lima) tahun atau pidana denda sebesar Rp. 2.000.000.000 (dua miliar Rupiah) kembali lagi, butuh pelaksanaan atas sanksi-sanksi tersebut. Yang mana pelaksanaan tersebut seringkali malah tidak terlaksana dan pada akhirnya sengketa konsumen bukan memberikan kepastian hukum atas hak konsumen namun malah terbengkalai.

Fakta-fakta demikian sesungguhnya yang tidak diinginkan oleh konsumen karenanya diperlukan langkah preventif agar konsumen betul-betul hati-hati dalam melakukan transaksi jual beli yang terdapat klausula bakunya. Upaya preventif bagi konsumen agar sengketa karena klausula baku diantaranya dapat dilakukan dengan melihat platform, store atau market place pelaku usaha, apakah ia benar pelaku usaha yang professional atau bukan, konsumen juga bisa melihat dari profile dari pelaku usaha, apakah pelaku usaha memiliki rekam jejak yang bagus dalam melakukan transaksi, konsumen harus juga melihat mekanisme pembayaran yang disediakan oleh pelaku usaha, apakah pelaku usaha menyediakan sistem pembayaran yang baik dan terafiliasi pada bank yang baik pula. Apabila terjadi penipuan dalam transaksi yang disediakan konsumen juga dapat melakukan laporan kepada portal Cek Rekening yang dari portal itu konsumen dapat melihat apakah rekening pembayaran yang disediakan pelaku usaha tersebut dikategorikan sebagai rekening yang masuk dalam 7 (tujuh) kategori kejahatan seperti, penipuan dalam transaksi online, penipuan investasi, rekening yang pernah atau sudah digunakan untuk tindakan terorisme, rekening yang sudah digunakan untuk transaksi narkoba, rekening yang sudah digunakan untuk pencucian uang atau korupsi, rekening yang digunakan untuk transaksi prostitusi dan rekening yang digunakan untuk pemerasan. Terakhir, konsumen harus memastikan jasa pengiriman yang disediakan pelaku usaha. Hal itu bisa dilihat dan diukur dari kerja sama yang dijalin oleh pelaku usaha dengan jasa pengiriman yang terpercaya dan kredibel atau tidak. Dengan telah melakukan hal-hal tersebut kiranya konsumen sudah melakukan langkah awal untuk meminimalisir risiko dalam transaksi jual belinya. melakukan negosiasi ulang (renegosiasi) dalam transaksi kepada pelaku usaha, konsumen juga dapat membuat kontrak manual dengan pelaku usaha, hal mana dimungkinkan sepanjang disepakati oleh pelaku usaha dan konsumen, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disebut “**PP 80 2019**”) dengan membuat kontrak manual antara pelaku usaha dan konsumen maka segala risiko yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan jual beli tersebut dapat diminimalisir oleh kedua belah pihak.

Hal-hal yang diatur dalam PP 80 Tahun 2019 mengenai hak-hak konsumen dan kewajiban para pelaku usaha sesungguhnya sudah hampir sempurna. Dimana kewajiban pelaku usaha dalam melakukan usaha jual belinya telah diatur dari sebelum sampai dengan sesudah terjadinya transaksi jual beli. Begitu juga dengan aturan apabila terjadi sengketa dengan konsumen dalam transaksi jual belinya. Namun sekali lagi tidak ada tulang yang tidak retak. PP 80 Tahun 2019 dianggap hanya menguntungkan bagi pelaku usaha besar dimana pelaku usaha kecil sangat dirugikan dengan keberadaan PP 80 2019 tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari diwajibkannya pelaku usaha yang melakukan transaksi perdagangan melalui sistem elektronik untuk menggunakan domain id. Dalam perpajakan juga menjadi bagian yang dikritik pelaku usaha kecil dari kehadiran PP 80 2019 ini, dimana pelaku usaha kecil dikenakan biaya pajak yang tidak kecil yang disamakan dengan pelaku usaha besar yang sudah memiliki infrastruktur kegiatan bisnis yang sudah cukup mumpuni dan bukan merupakan kendala besar bagi mereka. Padahal, tidak semua pelaku usaha dalam melakukan transaksi melalui sistem elektronik tersebut dapat dikualifikasikan sebagai pihak yang bermodal cukup besar. Hal inilah yang dilihat para pihak akademisi, pengamat ekonomi dan mereka yang berkepentingan

lainnya PP 80 2019 ini sebagai aturan yang menguntungkan pelaku usaha besar saja dan memarjinalkan kepentingan pelaku usaha kecil.

Dari fakta-fakta di atas, kiranya perlu untuk merevisi kembali PP 80 2019 untuk lebih dapat mengakomodir kepentingan para pelaku usaha kecil yang sebetulnya lebih banyak bermaksud untuk mencari peruntungan ekonomi di dunia transaksi elektronik. Melihat PP 80 2019 tersebut lebih banyak mengatur hal-hal yang ditujukan kepada para pelaku usaha besar sehingga semangat Pemerintah untuk memajukan perekonomian masyarakatan kecil melalui transaksi dunia elektronik menjadi diragukan. Pengaturan yang ditujukan kepada para pelaku usaha besar memang sudah seharusnya dibuat agar tidak menjadi sewenang-wenang dalam melakukan transaksi elektronik namun demikian bukan berarti mengenyampingkan hak dan kewajiban para pelaku usaha kecil untuk dapat mengakses peruntungan ekonomi melalui ecommerce.

KESIMPULAN

Transaksi ecommerce yang terdapat klausula baku sudah tegas dilarang dalam peraturan perundang-undangan. Hal sebagaimana telah diatur dalam UU 8 1999, POJK 6 2022, Permendag 72 2020 dan juga diatur dalam PP 80 2019. Dari kesemua peraturan di atas jelas mengatur bahwa klausula baku merupakan suatu tindakan yang dilarang dilakukan dalam melakukan transaksi jual beli bagi para pelaku usaha. Atas sengketa yang timbul dalam transaksi ecommerce pun, dalam semua peraturan perundang-undangan telah diatur sedemikian rupa dimana pihak konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha setelah mendapatkan kejelasan dari pengaduan yang dibuat dan diadili oleh lembaga BPSK dengan mekanisme mediasi, arbitrase dan rekonsiliasi. Namun demikian, seperti yang sudah Penulis bahas pada bagian Pembahasan, dari mekanisme penyelesaian sengketa tersebut sesungguhnya masih memiliki kekurangan, dimana konsumen harus menyediakan waktu, tenaga dan biaya untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut. Ditambah lagi dengan tidak adanya title eksekutorial dalam putusan yang dibuat oleh lembaga BPSK sehingga pada akhirnya apabila pelaku usaha dinyatakan bersalah dan dibebani untuk menjalankan putusan, lembaga BPSK tidak memiliki kewenangan untuk ‘memaksa’ pelaku usaha untuk melakukan isi putusan tersebut. Keadaan demikian pada akhirnya mengharuskan konsumen untuk mengambil langkah hukum ke pengadilan dengan mendaftarkan gugatan yang mana lama pemeriksaan atas perkara sengketa konsumen tersebut akan memakan waktu yang lama dan tidak senilai dengan biaya transaksi yang telah dikeluarkan oleh konsumen sebelumnya dan pada akhirnya dengan keadaan demikian seringkali konsumen ‘pasrah’ dengan fakta-fakta tersebut.

REFERENSI

- Afriana, Anita, Sudaryat Sudaryat, Rai Mantili, and Ema Rahmawati. "MENINJAU KEMBALI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA: ASPEK KELEMBAGAAN DALAM RANGKA TERCAPAINYA KEPASTIAN HUKUM." *VYAVAHARA DUTA* 14, no. 2 (2019): 74–83.
- Cholik, Cecep Abdul. "Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT Dalam Berbagai Bidang." *Jurnal Fakultas Teknik Kuningan* 2, no. 2 (2021): 39–46.
- Maheswari, Alya Anindita. "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE LINTAS NEGARA." *JURNAL EDUCATION AND DEVELOPMENT* 11, no. 2 (2023): 162–73.
- Nugroho, Susanti Adi. *Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia*. Prenada Media, 2014.
- Susanti, Ita. "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto Uu No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Sigma-Mu* 9, no. 1 (2017): 19–32.
- Tazkiyyaturrohman, Rifqy. "Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern." *Muslim Heritage* 3, no. 1 (2018): 23–44.

- Tobing, David ML. *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama, 2019.
- Wahyuni, Hermin Indah. *Kebijakan Media Baru Di Indonesia: (Harapan Dinamika Dan Capaian Kebijakan Media Baru Di Indonesia)*. Ugm Press, 2018.
- Windiantina, Wiwin Wintarsih. "Klausula Eksonerasi Sebagai Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Asuransi." *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan* 11 (2020): 71–84.
- Zuhri, Syaifuddin, Nurul Fajriah, Rheinaldy Thalia Hadi Wibowo, Ardan Agung Dwi Prakoso, Regina Olvi Indriani, Anyes Tri Windari, Christian Thomas, Ariena Zulfa Auliya, Megga Annisa, and Muhammad Yusuf. *Teori Komunikasi Massa Dan Perubahan Masyarakat*. Vol. 5. Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang bekerjasama dengan ..., 2020.