



Journal of Sharia and Law

Journal of Sharia and Law

Vol. 2, No. 4 Oktober 2023, h. 1113-1125.

Editorial Office: Faculty of Syari'ah and Law Sultan Syarif Kasim State Islamic University, Riau-Indonesia. Jl. H.R Soebrantas KM. 15 Pekanbaru, Riau.

Website: <https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/jurnalfsh/login>.

E-ISSN: 2964-7436

Reynaldi Ramadhan, Nuraini Sahu, Roni Kurniawan: Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelanggaran Klausula Baku Oleh Toko Pada Jual Beli Sepatu Secara Online

---

---

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN KLAUSULA BAKU OLEH TOKO PADA JUAL BELI SEPATU SECARA *ONLINE*

**Reynaldi Ramadhan<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

E-mail: [reynaldiramadhan7@gmail.com](mailto:reynaldiramadhan7@gmail.com)

**Nuraini Sahu<sup>2</sup>**

<sup>2</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

E-mail: [nurainisahu@uin-suska.ac.id](mailto:nurainisahu@uin-suska.ac.id)

**Roni Kurniawan<sup>3</sup>**

<sup>3</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

E-mail: [ronikurniawan@uin-suska.ac.id](mailto:ronikurniawan@uin-suska.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi atas pelanggaran klausula baku yang dilakukan oleh toko sepatu *online* di pekanbaru masih marak dan banyak merugikan konsumen, dengan demikian maka dibutuhkan perlindungan hukum terhadap konsumen dan tanggungjawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Penelitian ini mengkaji dan mendeskripsikan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen toko sepatu *online* di Pekanbaru serta faktor penghambat pada perlindungan konsumen toko sepatu di Pekanbaru. Jenis peneltian ini adalah Yuridis sosiologis, dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan dengan metode pendekatan kualitatif.

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen berdasarkan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun terkait kasus ini konsumen kesulitan untuk memperoleh hak-haknya, pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen masih sangat minimum dan tidak sesuai dengan harapan yang ada di dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci : Klausula Baku, Perlindungan Konsumen, Toko Sepatu Online**

## **Abstract**

*This research is motivated by violations of standard clauses committed by shoe stores online in Pekanbaru it is still rife and harms consumers a lot, thus it requires legal protection for consumers and the responsibility of business actors for losses suffered by consumers. This study examines and describes the form of legal protection for shoe store consumers online in Pekanbaru and the inhibiting factors on consumer protection for shoe stores in Pekanbaru. This type of research is sociological juridical, with data collection techniques through observation, interviews and literature studies with a qualitative approach method.*

*The form of legal protection for consumers is based on the existence of the Consumer Protection Act, but related to this case it is difficult for consumers to obtain their rights, the liability of business actors to consumers is still very minimal and is not in accordance with the expectations contained in the provisions of the Consumer Protection Act.*

**Keywords : Standard clause, Consumer protection, Online Shoe Store**

## **PENDAHULUAN**

Negara Indonesia adalah Negara hukum. Pernyataan ini secara tegas dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 Perubahan Ketiga. Menurut penjelasan umum Undang-Undang Dasar 1945, khususnya penjelasan tentang Sistem Pemerintahan Negara dinyatakan, "Indonesia adalah Negara yang berdasar atas hukum," artinya: "Negara Indonesia berdasar atas hukum, tidak berdasarkan atas kekuasaan belaka". Pernyataan di atas membawa konsekuensi, bahwa hukum berperan dalam mengatur dan mengawasi pemerintahan negara dan kehidupan bangsa, dengan tujuan agar tercipta suatu ketertiban, keamanan, keadilan dan kepastian hukum.

Di samping itu, hukum juga sebagai pengatur, pengawas dan penyelesaian konflik yang timbul antara manusia sebagai warga negara dan juga antara warga negara dengan penguasa, bahkan antar pemegang kekuasaan.<sup>1</sup> Adapun Utrecht dalam bukunya "Pengantar Hukum Indonesia" memberikan pengertian mengenai hukum, yaitu himpunan peraturan-peraturan dan larangan-larangan yang mengurus tata tertib suatu masyarakat dan karena harus ditaati oleh masyarakat.<sup>2</sup>

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern, maka hukum juga mengatur tentang masalah teknologi, informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi informasi, media, dan komunikasi telah mengubah baik perilaku

---

<sup>1</sup> Tri Andrisman, *Buku Ajar Sistem Peradilan Pidana*, (Lampung: Universitas Lampung, 2010) h. 48.

<sup>2</sup> Utrecht, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1989) h. 3..

masyarakat maupun peradaban manusia secara global.<sup>3</sup> Teknologi informasi dan komunikasi yang ada saat ini merupakan hasil pengembangan teknologi-teknologi sebelumnya, khususnya teknologi komputer, telekomunikasi, dan internet. Saat ini, teknologi yang dimaksud sudah terjelma dalam laptop, komputer pc, *handphone*, tablet, atau *gadget* lainnya yang memudahkan masyarakat dunia untuk berinteraksi dan melakukan transaksi melalui jaringan internet. Rangkaian jaringan internet yang terbesar dinamakan Internet.

Internet adalah sebuah jaringan komputer yang terdiri dari berbagai macam ukuran dan jenis jaringan komputer di seluruh dunia atau jaringan komunikasi global yang menghubungkan seluruh komputer di dunia meskipun berbeda sistem operasi dan mesin.<sup>4</sup>Jaringan-jaringan komputer ini saling berhubungan dan berkomunikasi satu sama lain melalui bantuan telepon dan satelit, yang digunakan untuk keperluan pemerintahan, pendidikan, perdagangan, ilmu pengetahuan dan perorangan.

Pembelian sepatu saat ini sedang menjadi *trend* bagi masyarakat terutama bagi anak-anak muda. Ada beberapa cara untuk membeli sepatu diantaranya secara langsung maupun *online*, namun saat ini pembelian secara online banyak dilakukan oleh para konsumen. Aktivitas perdagangan melalui media internet populer disebut dengan *electronic commerce* atau yang disingkat dengan *e-commerce*.

*E-commerce* (situs jual beli online) merupakan suatu aktivitas perniagaan seperti layaknya perniagaan pada umumnya, hanya saja para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik akan tetapi secara elektronik melalui media internet.<sup>5</sup> Perkembangan *e-commerce* terbilang sangat pesat, hal itu dibuktikan dengan banyaknya minat masyarakat dalam berbelanja online. Sejak tahun 2021, *e-commerce* memang diprediksikan akan menjadi tren yang terus berlangsung di masa pandemi dan terus berlanjut di kondisi normal baru seperti sekarang.

Ada beberapa metode pembayaran, salah satunya adalah *Electronic Payment*. *Electronic payment* adalah model pembayaran yang memudahkan dan menawarkan kenyamanan kepada penggunanya dalam melakukan transaksi pembayaran. Pengguna hanya perlu melakukan transaksi dengan memanfaatkan internet yaitu secara *online*, tanpa harus bertemu atau datang jauh-jauh untuk menemui penjual.

Transaksi jual beli adalah suatu timbal balik dalam mana pihak pelaku usaha berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak pembeli berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan perolehan hak milik tersebut. dalam sistem jual beli, ada timbul perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satu perjanjian yang digunakan adalah

---

<sup>3</sup> Maskun, *Kejahatan Siber Cyber Crime*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013) h.141.

<sup>4</sup> Ahmadi et.al., *E-business dan E-commerce*, (Yogyakarta: Andi, 2013), h. 68.

<sup>5</sup> Gemala Dewi, et. el., *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia*, cet. 2, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 196

Klausula baku, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan, 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 perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.<sup>6</sup> Dikatakan bersifat baku, karena klausula tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawarkan oleh pihak lainnya (*take it or leave it*). Intinya, si pelaku usaha telah menyiapkan perjanjian standar dengan ketentuan umum dan konsumen sebagai pembeli hanya memiliki dua pilihan yaitu, menyetujui atau menolaknya.

Pelaku usaha menjadi pihak yang dipandang sebagai pihak yang mengetahui bahan dasar, pengemasan serta pendistribusian produk sepatu. Hal ini memberikan konsekuensi bagi pelaku usaha sepatu dapat memastikan bahwa kualitas serta bentuknya produk sesuai yang diinginkan oleh konsumen. Sedangkan di lain pihak, konsumen sebagai pemakai yang berhak atas keamanan dan kenyamanan dari suatu produk sepatu yang digunakan justru berada di posisi yang lemah karena menjadi pihak yang dijadikan objek bagi pelaku usaha sepatu untuk meraup keuntungan dan hal tersebut sulit dihindari oleh konsumen karena kebutuhan terhadap produk sepatu dan minimnya informasi awal yang dimiliki terhadap klausula baku.

Perdagangan yang diperbolehkan berlaku di wilayah hukum Indonesia adalah perdagangan yang tidak bertentangan dengan Undang-Undang, Kesusilaan, maupun ketertiban umum. Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan, "Bahwa segala warga Negara Indonesia bersamaan kedudukannya dalam hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya"<sup>7</sup>. Pasal tersebut pada dasarnya memberikan landasan konstitusional bagi perlindungan konsumen di Indonesia karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa kedudukan hukum semua warga Negara Indonesia adalah sama.

Masalah yang terkadang timbul adalah pelaku usaha terkadang mencurangi konsumen dengan klausula baku yang melanggar ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di samping prosedur yang bersifat sepihak, isi dari perjanjian standar mengandung ketentuan pengalihan kewajiban, atau tanggungjawab oleh pelaku usaha. Ketentuan tersebut bermaksud untuk membatasi atau membebaskan tanggungjawab semestinya dibebankan atau tanggungjawab kepada pihak pelaku usaha. Terlepas dari faktor ketidaktahuan konsumen, perbuatan pelaku usaha tersebut tentunya bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen khususnya Pasal 7 huruf (b) tentang pemberian informasi yang benar, jelas dan jujur. Jadi terlihat adanya ketidakseimbangan keadilan antara pelaku usaha dan konsumen.

---

<sup>6</sup> Indonesia, Pasal 1 ayat 10 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>7</sup> Indonesia, Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Melihat beberapa jumlah pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku di toko nya akan menimbulkan potensi untuk terjadi kasus-kasus yang merugikan utamanya konsumen maka diperlukan adanya perlindungan hukum bagi konsumen, sesuai dengan Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan, “Bahwa segala warga Indonesia bersamaan kedudukannya dalam hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya”.<sup>8</sup> Pasal tersebut dasarnya memberikan landasan konstitusional bagi perlindungan konsumen di Indonesia karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa kedudukan hukum semua warga negara Indonesia adalah sama. Begitu juga kedudukan hukum konsumen, tidak boleh lebih rendah daripada pelaku usaha.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis empiris (*empirical law research*), yaitu jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi di dalam masyarakat.<sup>9</sup> Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu cara analisis penelitian yang menghasilkan data analitis yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis dan lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.<sup>10</sup>

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Bidang Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Riau, pelaku usaha toko sepatu *online* dan konsumen toko sepatu *online*. Yang mana teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel data dengan tujuan atau pertimbangan tertentu yang dianggap mengetahui sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang dihadapi. Peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian atas karakteristik anggota sampel yang dengannya diperoleh data yang sesuai dengan maksud penelitian.<sup>11</sup>

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan penelitian langsung ke lapangan, sehingga untuk memperoleh data yang diperlukan peneliti melakukan:

### **1. Observasi**

Observasi adalah kegiatan pengumpulan data penelitian dengan cara melihat langsung objek penelitian yang menjadi fokus penelitian. Yang mana peneliti turun langsung untuk mengumpulkan data di lapangan. Observasi

---

<sup>8</sup> Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 27 Ayat (1)

<sup>9</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), h.15.

<sup>10</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), h. 105.

<sup>11</sup> Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, (Pamulang: UNPAM PRESS, 2019), h. 154.

dilakukan sesuai tujuan penelitian serta dilakukan secara sistematis melalui perencanaan yang matang.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah situasi peran antara pribadi bertatap muka, ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden.<sup>12</sup>

## 3. Studi Kepustakaan

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berwujud data tertulis dan/atau gambar. Sumber tertulis atau gambar berbentuk dokumen resmi, buku, arsip, dokumen pribadi, majalah, dan foto yang terkait dengan permasalahan penelitian.<sup>13</sup>

# PEMBAHASAN

## A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Adanya Pelanggaran Klausula Baku Dalam Jual Beli Sepatu Secara *Online*

Untuk melindungi hak-hak yang menjadi milik konsumen dalam melakukan transaksi jual beli secara *online* merupakan bagian dari perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen agar tidak merugikan konsumen seperti dibuatnya peraturan mengenai perlindungan konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal tersebut merupakan upaya untuk menjamin bahwa pemerintah menunjukkan rasa peduli dalam memberikan kepastian hukum dan memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam mencukupi kebutuhannya sehari-hari dan memberikan rasa aman kepada konsumen karena adanya perlindungan hukum.

Fenomena jual beli secara *online* saat ini sudah menjadi suatu kebiasaan serta gaya hidup baru bagi masyarakat Indonesia, seperti halnya di Kota Pekanbaru. Minat masyarakat Indonesia untuk melakukan transaksi jual beli secara *online* semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi internet dan berbagai promosi yang dilakukan oleh *marketplace online* resmi yang ada.

Setiap pelaku usaha dan konsumen tentunya memiliki pengalaman yang berbeda-beda saat melakukan transaksi jual beli secara *online* di *marketplace*. Berikut ini dapat dilihat dari tanggapan responden :

Menurut salah satu pelaku usaha bahwa dengan diterapkan tidak bisa melakukan *refund* di toko miliknya dikarenakan ketidakpercayaan kepada konsumen. Selain itu beliau juga mengatakan barang yang rusak tersebut belum

---

<sup>12</sup> Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), Cet. Ke-3, Jilid 2, h. 82.

tentu dari tokonya dan mungkin saja itu ulah dari pesaing usahanya untuk menjatuhkan dagangannya saat ini.<sup>14</sup>

Adapun pernyataan dari salah satu pelaku usaha lainnya mengatakan bahwa memberlakukan tidak bisa untuk *refund* dikarena pernah mengalami kerugian. Menurutnya kerusakan atau ketidaksesuaian barang tersebut disebabkan oleh jasa ekspedisi yang terkadang merusak atau mengganti barang konsumen saat proses pengiriman.<sup>15</sup>

Menurut pelaku usaha lainnya bahwa dengan adanya klausula baku seperti penolakan *refund* tidak ada pihak yang merasakan diuntungkan terhadap perjanjian ini. Dalam perjanjian nya, dijelaskan bahwa tidak bisa melakukan *refund* jika konsumen sudah menerima barang tersebut dalam 24jam. Diluar dari waktu tersebut *refund* tidak diterima dan disini juga ditegaskan bahwa jika memang barang tersebut mengalami kerusakan atau ketidaksesuaian, maka harus dilampirkan video proses *unboxing* paket tersebut diterima saat itu juga. Hal tersebut dilakukan karena lebih bisa dipertanggungjawabkan daripada sekedar mengirim bukti dalam bentuk foto.<sup>16</sup>

Kemudian pelaku usaha lainnya mengatakan selaku pemilik bahwa dengan mencantumkan klausula baku tersebut dilatar belakangi karena meningkatkan kepercayaan konsumen kepada pelaku usaha. Jika tidak mencantumkan klausula baku tersebut, konsumen seakan-akan ragu untuk membeli sepatu. Sebab pelaku usaha berani menjamin barang yang dikirim kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipesan dan jika ada ketidaksesuaian silahkan dihubungi pihak ekspedisi yang bertanggungjawab mengantarkan pesanan tersebut.<sup>17</sup>

Sedangkan menurut pelaku usaha lainnya bahwa ada rasa janggal dan tidak percaya kepada konsumen seperti ketika pelaku usaha berpendapat bahwa barang yang dikirim sudah sesuai dengan apa yang konsumen minta, namun selalu saja ada mengeluhkan bahwa barang yang tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Oleh karena itu nasrul mencantumkan klausula baku yang salah satu isinya tidak boleh melakukan refund apabila barang sudah sampai ditangan konsumen tanpa terkecuali.<sup>18</sup>

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan beberapa konsumen toko sepatu online. konsumen mengatakan bahwa pelaku usaha tidak melaksanakan tanggungjawabnya serta tetap mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen. Menurut Menurut Yahya selaku konsumen, bahwa awalnya

---

<sup>14</sup> Ifal, Pemilik toko sepatu "MKS", wawancara, 17 Juni 2023

<sup>15</sup> Azmi, Pemilik toko sepatu "AS", wawancara, 17 Juni 2023

<sup>16</sup> Effendi, Pemilik toko sepatu "AMS", wawancara, 18 Juni 2023

<sup>17</sup> Nanda, Pemilik toko sepatu "ZSS", wawancara, 18 Juni 2023

<sup>18</sup> Nasrul, Pemilik toko sepatu "TS", wawancara, 18 Juni 2023

tertarik membeli sepatu di toko tersebut dikarenakan harganya yang murah dan harga ongkos kirim nya lebih murah dibandingkan membeli ke toko lain. Yahya mengatakan bahwa perjanjian yang dilampirkan oleh toko sulit untuk pahami, namun akhirnya tetap membeli sepatu di toko tersebut.<sup>19</sup>

Adapun pernyataan dari salah satu konsumen lainnya menyatakan bahwa ketika barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang pesan di aplikasi, maka beliau menghubungi pihak toko untuk melakukan *refund* tetapi pelaku usaha menolak dengan alasan konsumen telah menyepakati perjanjian yang sudah dilampirkan sebelumnya.<sup>20</sup>

Kemudian menurut konsumen lainnya mengatakan bahwa beliau sangat menyayangkan kecurangan toko saat membuat perjanjian karena sekarang tidak bisa melakukan refund atas kelalaian yang dibuat oleh pelaku usaha. Melalui aplikasi marketplace, nuril memberikan laporan terkait adanya kelalaian yang dilakukan oleh toko tersebut namun tidak mendapatkan respon yang tidak diinginkan.<sup>21</sup>

Menurut pernyataan dari konsumen lainnya bahwa beliau setelah menerima barang, beliau merasa ada kelalaian oleh pelaku usaha yang di mana sepatu tersebut karena tidak sesuai dengan yang pesan di aplikasi *marketplace*. Berikutnya beliau mencoba untuk menghubungi pelaku usaha, namun amanda tidak bisa melakukan *refund* karena amanda sudah menyetujui perjanjian diawal saat akan melakukan transaksi.<sup>22</sup>

Kemudian menurut salah satu konsumen menyatakan bahwa Setelah barang nya sampai, beliau tidak mendapati sepatu yang sesuai dengan pesanan dan tidak bisa melakukan refund karena dalam perjanjian yang telah dibuat oleh pelaku usaha tidak bisa melakukan *refund* jika barang tersebut sudah sampai ditangan konsumen.<sup>23</sup>

Dalam hal pengawasan yang menjadi tugas Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Riau melalui wawancara yang penulis lakukan dengan Bidang Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Riau yakni bapak Ivandeza Putra mengatakan bahwa untuk melakukan pengawasan terhadap transaksi jual beli sepatu melalui *marketplace online* sulit dilakukan di Kota

---

<sup>19</sup> Yahya, Konsumen toko sepatu online yang mencantumkan klausula baku terlarang, wawancara, 17 Juni 2023

<sup>20</sup> Agung, Konsumen Toko Sepatu Online yang mencantumkan klausula baku terlarang, 18 Juni 2023

<sup>21</sup> Nuril, Konsumen Toko Sepatu Online yang mencantumkan klausula baku terlarang, wawancara, 18 Juni 2023

<sup>22</sup> Amanda, Konsumen Toko Sepatu Online yang mencantumkan klausula baku terlarang, wawancara, 18 Juni 2023

<sup>23</sup> Linda, Konsumen Toko Sepatu Online yang mencantumkan klausula baku terlarang, wawancara, 18 Juni 2023

Pekanbaru. Beliau menjelaskan bahwa transaksi melalui *marketplace online* resmi hanya bisa diawasi oleh pemerintah yang berada dipusat karena pemerintah pusat memiliki komunikasi dengan pihak *marketplace online* tersebut karena data transaksi-transaksi yang terjadi sudah tersimpan atau terbaca oleh *database marketplace*.

Perlu diingat lagi bahwa dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha tidak boleh melakukan pengalihan tanggungjawab serta menolak penyerahan barang kembali oleh konsumen. Dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ayat (2) mengatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti.<sup>24</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa, klausula baku yang telah dicantumkan oleh pelaku usaha batal demi hukum sesuai dengan ketentuan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **B. Faktor Penghambat Pada Perlindungan Konsumen Pada Klausula Baku Dalam Jual Beli Sepatu Secara *Online* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam melakukan transaksi jual beli secara online antara pelaku usaha dan konsumen tidak dilakukan secara langsung, sehingga dalam melakukan perjanjian dilakukan secara *online* yang disebut dengan kontrak elektronik.

Kontrak elektronik tidak berbeda dengan kontrak pada umumnya yaitu apabila kontrak telah sesuai dengan yang telah disepakati kedua pihak maka telah selesai hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Namun jika perjanjian tersebut melanggar ketentuan perundang-undangan yang berlaku maka akan timbul masalah, yaitu ketika pelaku usaha menolak untuk bertanggungjawab serta menolak refund dari konsumen yang berujung nantinya kepada sengketa konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen secara dapat dilakukan oleh kedua belah pihak dengan melalui jalur pengadilan atau musyawarah atau secara damai. Proses melalui jalur pengadilan atau yang dikenal dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kewenangan untuk menjatuhkan putusan yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa yang singkat dan sederhana yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK, diharapkan tidak diperlukan lagi penyelesaian sengketa secara litigasi.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 18 angka 1.

<sup>25</sup> Kasmudin Harahap, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Perusahaan Pembiayaan oleh OJK", dalam *Soumatera Law Review*, Volume 5., No. 1., (2022), h. 7.

Dalam hal pengawasan yang dilakukan oleh pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Riau, maka pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan melalui bapak Ivandeza Putra selaku Bidang Pengawasan Perdagangan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Riau menyampaikan bahwa ada beberapa faktor yang menghambat perlindungan konsumen di Kota Pekanbaru saat ini, yaitu :

1) Sumber Daya Manusia

Dinas Perindustrian dan Perdagangan saat ini kesulitan untuk melaksanakan program sosialisasi. Hal ini disebabkan karena kekurangan orang dibagian subdivisi sosialisasi sehingga program sosialisasi tidak berjalan dengan baik. Tentu hal tersebut berdampak kepada banyak konsumen yang tidak mengetahui akan keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga sulit terselenggaranya perlindungan konsumen.

2) Kendala Kelembagaan atau Institusional

Kelembagaan menjadi faktor Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam menjalankan tugas dalam mengawasi pencantuman klausula baku, terutama pengawasan transaksi di *marketplace online* belum dapat dilaksanakan. Meskipun Dinas Perindustrian dan Perdagangan memiliki tugas untuk mengawasi, namun tugas tersebut belum dapat terlaksana dengan baik karena pengawasan tersebut hanya dapat dilakukan oleh Menteri Perdagangan.

3) Masih sedikit konsumen yang melapor atau membawa sengketa konsumen ke pengadilan.

Proses hukum yang cukup panjang dan menyita waktu, terkadang menjadi penghambat bagi konsumen untuk melakukan tuntutan atas kerugian yang dialami. Sehingga sebagian besar konsumen lebih memilih untuk menyelesaikannya secara musyawarah atau jalur damai dan tentu saja hal ini akhirnya akan merugikan konsumen itu sendiri.<sup>26</sup>

Selain pemerintah dan lembaga yang berwenang, undang-undang juga mengamanatkan masyarakat untuk turut ikut serta dalam melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku pada barang atau jasa. Sama halnya dengan pemerintah, masyarakat umum juga tidak melakukan pengawasan secara maksimal terhadap pencantuman klausula baku pada barang. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya :

1) Faktor Hukum

Klausula baku dapat digunakan karena adanya prinsip kebebasan berkontrak dalam perjanjian dan sebagai upaya untuk menciptakan

---

<sup>26</sup> Ivandeza Putra, Bidang Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Riau, *wawancara*, 16 Maret 2023

kepastian hukum bagi para pihak, karena segala persyaratan telah ditentukan dalam bentuk klausula-klausula perjanjian.

2) Faktor ekonomi

Karena perjanjian baku bersifat efisien, ekonomis merupakan sebagai upaya untuk menghemat biaya, waktu serta tenaga.

Klausula baku dapat digunakan karena adanya prinsip kebebasan berkontrak dalam perjanjian dan sebagai upaya untuk menciptakan kepastian hukum bagi para pihak, karena segala persyaratan telah ditentukan dalam bentuk klausula-klausula perjanjian.

3) Faktor perkembangan teknologi

Perkembangan teknologi merupakan salah satu faktor penyebab klausula baku berkembang dengan pesat karena diiringi juga dengan perkembangan industri yang pesat dan semakin lancarnya arus transportasi dan komunikasi.

4) Faktor kurangnya kesadaran hukum masyarakat

Rendahnya kesadaran hukum masyarakat dikarenakan budaya hukum masyarakat itu sendiri. Masyarakat juga enggan memperjuangkan hak-hak yang telah dilanggar oleh pelaku usaha karena kurangnya pengetahuan masyarakat dibidang perlindungan konsumen.

5) Faktor rendahnya tingkat pendidikan masyarakat

Rendahnya tingkat pendidikan masyarakat terutama pada pengetahuan klausula baku menyebabkan masyarakat langsung menerima klausula baku terlarang yang dibuat oleh pelaku usaha

6) Faktor kurangnya sosialisasi

Sosialisasi menjadi wadah yang baik untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat luas mengenai klausula baku. Dalam prakteknya masih banyak masyarakat umum yang tidak mengetahui apa saja klausul yang tidak boleh dicantumkan dalam sebuah perjanjian.

7) Tidak adanya kesempatan konsumen untuk menawar isi perjanjian

Dalam klausula baku, perjanjian yang telah dibuat oleh pelaku usaha tidak dapat ditawar, sehingga konsumen tidak memiliki kesempatan untuk mengetahui isi perjanjian tersebut.

## **KESIMPULAN**

Bentuk perlindungan konsumen yaitu saat sebelum terjadinya transaksi dengan adanya peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen yang telah dibuat. Namun, hal tersebut belum terealisasikan dengan masih banyak pelaku usaha yang tidak berlaku jujur, tidak transparan dalam memberikan informasi dan tidak bertanggungjawab atas kesalahan atau kelalaian yang diperbuat. Kemudian masih minimnya informasi terkait ketersediaan lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bisa melakukan penyelesaian sengketa secara litigasi, maka pelaku usaha yang sudah melakukan penyelesaian

sengketa dengan konsumen melalui non litigasi seperti melalui musyawarah atau jalan damai tidak mendapatkan sanksi yang setimpal serta tidak memberikan efek jera kepada oknum pelaku usaha tersebut.

Pertanggungjawaban pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam memenuhi rasa keadilan seharusnya pelaku usaha, bertanggung jawab secara langsung kepada konsumen dengan memberikan ganti rugi tanpa perlu melalui proses dan prosedur yang panjang, kemudian pelaku usaha harusnya dalam menjual barangnya mempunyai layanan purna jual. Namun, terkait kasus ini ternyata konsumen mengalami kesulitan untuk memperoleh hak-haknya. Pada tataran implementasinya, upaya hukum yang harus dilakukan oleh konsumen tidak semudah yang dibayangkan di dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan tidak sesuai dengan harapan yaitu menyelesaikan sengketa konsumen dengan cepat, sederhana dan biaya murah.

## **REFERENSI**

### **A. Buku**

Tri Andrisman, Buku Ajar Sistem Peradilan Pidana, Lampung: Universitas Lampung, 2010

Utrecht, Pengantar Hukum Indonesia, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1989

Maskun, Kejahatan Siber Cyber Crime, Jakarta: Prenada Media Group, 2013

Ahmadi et.el., E-business dan E-commerce, Yogyakarta: Andi, 2013

Gemala Dewi, et. el., Hukum Perikatan Islam Di Indonesia, cet. 2, Jakarta: Kencana, 2005

Bambang Waluyo, Penelitian Hukum Dalam Praktek, Jakarta: Sinar Grafika, 2002

Muhaimin, Metode Penelitian Hukum, Mataram: Mataram University Press, 2020

Bachtiar, Metode Penelitian Hukum, Pamulang: UNPAM PRESS, 2019

Amiruddin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003 Cet. Ke-3, Jilid 2

### **B. Skripsi dan Jurnal**

Kasmudin Harahap, Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Perusahaan Pembiayaan oleh OJK, dalam Sumatera Law Review, Volume 5., No. 1., 2022

### **C. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat 10

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 27 Ayat (1).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 ayat (1).