

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hukum perdata biasa disebut dengan hukum privat. Hukum perdata memiliki fungsi untuk menyelesaikan permasalahan yang bersifat privat atau pribadi. Hukum perdata di Indonesia didasarkan pada hukum perdata di Belanda, khususnya hukum perdata Belanda pada masa penjajahan. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut dengan KUHPerdata) yang berlaku di Indonesia adalah terjemahan dari *Burgerlijk Wetboek* atau dikenal dengan BW.

Salah satu bagian dari hukum perdata yakni Jual Beli. Jual beli sendiri termasuk dalam perjanjian bernama.¹ Yakni perjanjian yang namanya telah di atur di suatu pasal tertentu dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Jual beli merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan manusia. Peristiwa jual beli kerap kali kita lakukan dalam kehidupan sehari-hari namun pada umumnya kita tidak benar-benar menyadari bahwa apa yang kita lakukan merupakan suatu perbuatan hukum yang menimbulkan akibat hukum apabila terjadi kecurangan maupun salah satu pihak mengingkari perjanjian tersebut. Pengertian jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdata adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu menikatkan dirinya untuk menyerahkan benda dan pihak lain membayar harga yang dijanjikan.

¹ A. Rahim, *Dasar-Dasar Hukum Perjanjian: Perspektif Teori dan Praktik*, Makassar: Humanities Genius, 2022, hlm. 43.

Perjanjian jual beli dianggap sah apabila telah memenuhi syarat sahnya perjanjian yang mana di atur dalam ketentuan pasal 1320 KUH Perdata yakni kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu pokok persoalan tertentu, suatu sebab yang tidak terlarang. Syarat pertama dan kedua dinamakan syarat subjektif, karena berkenaan dengan para subjek yang membuat perjanjian itu. Sedangkan syarat ketiga dan keempat dinamakan syarat objektif karena berkenaan dengan objek dalam perjanjian tersebut. Keabsahan suatu perjanjian diukur dari terpenuhinya kehendak para pihak pada klausula-klausula yang telah di sepakati (*expression of will*).²

Sepakat mereka yang mengikatkan diri adalah asas esensial dari Hukum Perjanjian. Azas ini dinamakan juga sebagai azas konsensualisme yang menentukan adanya perjanjian. Azas konsensualisme yang terdapat di dalam Pasal 1320 KUHPerdata mengandung arti “kemauan” (*will*) para pihak untuk saling berprestasi, ada kemauan untuk saling mengikat diri.³ Kemauan ini membangkitkan kepercayaan bahwa perjanjian itu harus dipenuhi.

Pasal 1320 KUHPerdata dengan tegas menyebutkan kesepakatan para pihak sebagai unsur perjanjian yang pertama dan utama. Para pihak dalam membuat suatu perjanjian harus sama-sama memberikan dan meminta di

² Ida Bagus Wirya Dharma, “Pilihan Hukum Dalam International *E-Contract* Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Transaksi dan Informasi Elektronik”, *Majalah Ilmiah Untab*, Vol. 17 No. 1, 2020, hlm. 30.

³ Edy Santoso, *Pengaruh Era Globalisasi Terhadap Hukum Bisnis di Indonesia*, Jakarta: Prenamedia Group, 2018, hlm. 128.

penuhinya hak dan kewajibannya masing-masing pada pihak yang lain. Hal tersebut pada akhirnya dapat terpenuhinya segala kebutuhan para pihak.

Perkembangan jual beli di Indonesia sudah berkembang dengan sangat pesat dalam waktu singkat. Hal tersebut ditandai dengan hadirnya berbagai macam situs jual beli *online* di Indonesia. Memang harus diakui bahwa pada tahap awal berkembangnya kegiatan jual beli *online* di Indonesia, kerap terjadi berbagai penipuan seperti tidak sampainya barang yang telah dibeli ke tempat tujuan dari pemesanan meski sejumlah harga produk yang dibeli sudah dibayarkan. Hal tersebut awalnya membuat adanya ketidakpercayaan bagi masyarakat Indonesia untuk melakukan aktivitas jual-beli secara *online*.

Berbagai situs jual beli *online* harus mati-matian mengembalikan kepercayaan masyarakat agar kembali percaya membeli produk di toko *online* tersebut. Kegiatan jual beli dengan memanfaatkan media internet termasuk dalam transaksi elektronik atau dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat *e-commerce*.⁴ Menurut Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, transaksi elektronik (*E-Commerce*) merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan sarana komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Jual beli secara *online* dapat mengaktifkan dan mengoptimalkan waktu, sehingga seseorang dapat melakukan transaksi jual beli dengan setiap orang

⁴ Desi Syamsiah, "Kajian Terkait Keabsahan Perjanjian E-Commerce Bila Ditinjau dari Pasal 1320 KUHPerdara Tentang Syarat Sah Perjanjian", *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2, No. 1, 2021, hlm. 327.

dimanapun dan kapanpun.⁵ Semua transaksi jual beli melalui internet ini dilakukan tanpa ada tatap muka antara para pihaknya, mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik. Melalui *e-commerce* semua formalitas yang biasa digunakan dalam transaksi konvensional dikurangi, di samping tentunya konsumen pun memiliki kemampuan untuk mengumpulkan dan membandingkan informasi seperti barang dan jasa secara lebih leluasa tanpa dibatasi oleh batas wilayah (*borderless*).⁶ *E-commerce* tidak hanya memberikan kemudahan bagi pihak konsumen saja, namun perkembangan ini juga memudahkan produsen dalam memasarkan produk yang berpengaruh pada penghematan biaya dan waktu.

Dewasa ini, sudah banyak situs jual beli *online* terpercaya dengan berbagai macam produk yang bisa dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Situs-situs jual beli tersebut menawarkan segala macam barang mulai dari yang murah sampai yang mahal, barang baru atau barang bekas. Beberapa situs jual beli *online* juga menyediakan fasilitas khas dalam menjual produknya, seperti adanya diskon atau potongan harga dalam minimal biaya pembelian, adanya fasilitas pengiriman gratis ke alamat Anda, juga adanya fasilitas bayar di tempat.

Transaksi perdagangan melalui internet berbeda dengan transaksi perdagangan yang terjadi di dunia nyata. Melalui aplikasi *e-commerce*,

⁵ Putu Yunartha Pradnyana Putra, *Digital Economy*, Sukabumi: Jejak, 2022, hlm. 53.

⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, 2019, hlm. 27.

contohnya dalam Aplikasi Shopee, di mana para pihak pembeli mengakses internet pada *website* jual beli tertentu, yang kemudian pihak pembeli mencari barang yang diinginkan. Apabila telah menemukan barang yang diinginkan, Pembeli mengirimkan penawaran dalam halaman penjual tersebut, menelpon, atau mengirimkan pesan singkat kepada penjual.

Semua Situs jual beli *online* di Indonesia pasti memiliki syarat dan ketentuan atau biasanya disebut *terms and conditions* yang mana berisi syarat-syarat, ketentuan dan aturan penggunaan yang harus dipatuhi dan dipenuhi baik oleh penjual maupun pembeli. Dalam *terms and conditions* biasanya diatur yaitu mengenai syarat layanan, syarat penggunaan, privasi pengguna, persetujuan pengguna atas *terms and conditions* yang dibuat oleh pihak situs jual beli *online*, pembelian dan pembayaran, pengiriman, tanggung jawab penjual, akun dan keamanan, pembatasan tanggung jawab dan sanksi atas pelanggaran terhadap syarat layanan. Sejah ini, dalam suatu kegiatan transaksi jual beli melalui situs jual beli *online*.

Pihak situs jual beli *online* seolah memberikan penawaran secara sepihak kepada calon pembeli melalui ketentuan-ketentuan dalam *terms and conditions*. Yang mana *terms and conditions* tersebut berisi klausula-klausula yang dibuat secara sepihak oleh pihak situs jual beli *online*.⁷ Akan tetapi ketentuan dalam *terms and conditions* tersebut akan dianggap disetujui apabila calon pembeli mengakses situs jual beli *online* tersebut. Namun dalam *tems and conditions*

⁷ Mira Widiartary dan Putu Devi Yustisia Utami, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Produk Barang Palsu dengan *Bundling* Secara *E-Commerce*", *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 11, No. 5, 2023, hlm. 968.

yang disediakan aplikasi jual beli secara *online* seperti Shopee, mengandung klausula pengalihan tanggungjawab atau disebut juga dengan klausula eksonerasi.

Shopee menyatakan bahwa “Shopee tidak bertanggung jawab maupun mempertanggungjawabkan konten, pengaturan keamanan (atau tidak adanya pengaturan keamanan), dan aktivitas dari situs-situs terkait ini. Situs yang terkait ini hanya untuk kenyamanan Anda, dan oleh karenanya Anda mengaksesnya atas risiko dari Anda sendiri. Namun begitu, kami berupaya melindungi integritas Platform kami dan tautan yang ditempatkan pada masing-masing situs, dan oleh karena itu, kami menyambut setiap umpan-balik mengenai situs-situs yang tertaut ini (termasuk, tetapi tidak terbatas, jika tautan-tautan tertentu sebagaimana yang dimaksudkan tidak berfungsi)”.

Klausula eksonerasi pada dasarnya merupakan sesuatu yang dilarang dalam perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha secara sepihak berdasarkan ketentuan Pasal 18 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut mengatur bahwa “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 menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”. *Terms and conditions* yang mengatur pengalihan tanggungjawab oleh Shopee menunjukkan bahwa merupakan hal yang dilarang sesuai ketentuan Pasal 18 huruf a tersebut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Adanya *tems and conditions* dalam praktik *e-commerce* di Indonesia sejatinya menunjukkan adanya ketidakpastian. Hal tersebut dikarenakan berbeda dengan sistem hukum *common law* yang menempatkan *terms and conditions* sebagai bagian dari perjanjian dengan mengedepankan adanya tawaran (*offer*) dari salah satu pihak. Penawaran dilakukan atas barang sekaligus terhadap isi dari perjanjiannya. Pihak yang memberikan tawaran tersebut telah membuat isi perjanjian secara sepihak dalam bentuk perjanjian baku yang isinya telah ditentukan oleh pembuat perjanjian, sedangkan pihak lainnya hanya berhak untuk menerima maupun menolak tawaran tersebut tanpa berhak untuk mengganti isi dari perjanjian tersebut.

Berbeda dengan sistem hukum *civil law* yang dianut oleh Indonesia, penawaran hanya terjadi terhadap barang yang diperjualbelikan saja sedangkan untuk isi dari perjanjian para pihak memiliki kebebasan untuk membuat isi dari perjanjian itu. Kedudukan *terms and conditions* dalam suatu perjanjian di Indonesia dengan ini seharusnya perlu ditelaah lebih lanjut. Selain itu perlu digali mengenai perwujudan kepastian hukum yang merupakan tujuan utama hukum terkait peraturan perundang-undangan mengenai klausula eksonerasi. Kepastian hukum menurut Sudikno Mertokusumo pada dasarnya merupakan sebuah jaminan bahwa hukum tersebut harus dijalankan dengan cara yang baik. Kepastian hukum menghendaki adanya upaya pengaturan hukum dalam peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh pihak berwenang, sehingga aturan-aturan tersebut melekat aspek yuridis yang dapat menjamin adanya kepastian bahwa hukum berfungsi sebagai suatu ketentuan yang harus ditaati.

Terdapat penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini yang menunjukkan sebuah keberlanjutan penelitian atau kebaruan daripada penelitian-penelitian terdahulu. Hal tersebut ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

No.	Penulis. “Judul”, (Tahun)	Rumusan Masalah	Persamaan	Perbedaan
1.	Amelia Anisatul K., “Tinjauan Hukum Islam terhadap Perjanjian Klausula Baku antara Shopee Food dan Shopee Merchant”, (2023).	1) Bagaimana tinjauan hukum positif terhadap perjanjian klausula baku antara Shopee Food dan Shopee Merchant? 2) Bagaimana tinjauan hukum ekonomi syari’ah terhadap perjanjian klausula baku antara Shopee Food dan Shopee Merchant?	Sama-sama membahas pengaturan klausula sepihak yang ditetapkan oleh pihak Shopee.	Penelitian Penulis lebih spesifik membahas terkait <i>terms and condition</i> yang dibuat sepihak oleh Shopee mengenai pengalihan tanggungjawab,
2.	Ruli Agustin, “Perlindungan Hukum dalam Perjanjian Elektronik pada <i>E-Commerce Shopee</i> ”, (2020).	1) Bagaimana asas-asas perjanjian pada <i>e-commerce</i> Shopee? 2) Bagaimana perlindungan hukum pada klausul penyelesaian sengketa <i>e-commerce</i> Shopee?	Sama-sama membahas terkait klausula yang ditetapkan sepihak oleh Shopee	Penelitian Penulis lebih spesifik membahas terkait <i>terms and condition</i> yang dibuat sepihak oleh Shopee mengenai pengalihan tanggungjawab. Asas yang digali bukan terbatas pada asas perjanjian, tetapi lebih menggali konsep sistem hukum yang berlaku.
3.	Actaviani Carolina L. P., “Tinjauan Yuridis terhadap Klausula Baku dalam Syarat dan Ketentuan Aplikasi <i>Online E-Commerce</i> ”, (2020).	Apakah klausula baku yang tercantum di dalam perjanjian penggunaan aplikasi <i>online</i> Shopee melanggar Pasal 18 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?	Sama-sama menggunakan Pasal 18 UUPK sebagai landasan analisa penelitian.	Penelitian Penulis lebih spesifik menggali aturan konsep sistem hukum yang berlaku.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

Berdasarkan tabel di atas, kebaharuan penelitian ini lebih spesifik membahas *terms and condition* yang dibuat sepihak oleh Shopee mengenai pengalihan tanggungjawab. Asas yang digali bukan terbatas pada asas perjanjian, tetapi lebih menggali konsep sistem hukum yang berlaku. Belum terdapat penelitian terdahulu yang membahas secara spesifik terkait hal tersebut, sehingga penelitian Penulis menjadi urgensi untuk dilakukan dalam rangka melihat perwujudan kepastian hukum yang merupakan tujuan utama hukum.

Berdasarkan uraian di atas, Penulis melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“KLAUSULA EKSONERASI DALAM *TERM AND CONDITION* PADA APLIKASI JUAL BELI *ONLINE* (SHOPEE)”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk klausula eksonerasi dalam *term and condition* pada Aplikasi Jual Beli *Online* (Shopee)?
2. Bagaimana akibat hukum terhadap perjanjian jual beli *online* pada Aplikasi Shopee yang mencantumkan klausula eksonerasi dalam *term and condition*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa bentuk klausula eksonerasi dalam *term and condition* pada Aplikasi Jual Beli *Online* (Shopee).
2. Untuk menganalisa akibat hukum terhadap perjanjian jual beli *online* pada Aplikasi Shopee yang mencantumkan klausula eksonerasi dalam *term and condition*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat sebagai sumbangsih pemikiran dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan hukum perdata secara khusus terkait klausula eksonerasi dalam *term and condition* pada aplikasi jual beli *online* (Shopee).
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat sebagai referensi, bahan, dan masukan bagi penelitian yang selanjutnya yakni terkait klausula eksonerasi dalam *term and condition* pada aplikasi jual beli *online* (Shopee).

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi para pihak yang berkepentingan, termasuk pihak yang berwenang serta masyarakat secara umum terkait klausula eksonerasi dalam *term and condition* pada aplikasi jual beli *online* (Shopee).
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bahan masukan atau untuk melengkapi referensi yang belum ada terkait klausula eksonerasi dalam *term and condition* pada aplikasi jual beli *online* (Shopee).

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Tinjauan Umum tentang Klausula Eksonerasi

1.5.1.1 Definisi Klausula Eksonerasi

Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.⁸ Klausula eksonerasi pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku, klausul tersebut merupakan klausul yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen dengan adanya klausula tersebut menjadi bahan konsumen. Didalam perjanjian baku, kebebasan untuk melakukan perjanjian serta pemberian kesepakatan terhadap kontrak tersebut tidak dilakukan sebebaskan dengan melibatkan para pihak dalam menegosiasikan klausula perjanjian.

Klausula eksonerasi yang biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausula tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku.⁹

⁸ Jein Stevany Manumpil, Klausula Eksonerasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, *Lex Privatum*, Vol. 4, No. 3, 2016, hlm. 36.

⁹ Dedi Harianto, Asas Kebebasan Berkontrak: Problematika Penerapannya dalam Kontrak Baku Antara Konsumen dengan Pelaku Usaha, *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, Vol. 11, No. 2, 2016, hlm. 147.

Klausula tersebut sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen atau pelaku usaha, karena beban yang seharusnya dipikul oleh pelaku usaha, dengan adanya klausula tersebut menjadi beban konsumen. Klausula eksonerasi merupakan suatu klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut.¹⁰

1.5.1.2 Karakteristik Klausula Eksonerasi

Perjanjian baku yang memuat klausula Eksonerasi yaitu klausula yang meniadakan atau membatasi kewajiban salah satu pihak (kreditur) untuk membayar ganti rugi kepada debitur, memiliki karakteristik sebagai berikut:¹¹

1. Isi perjanjian ditetapkan oleh pihak yang posisinya lebih kuat;
2. Pihak lemah pada umumnya tidak ikut menentukan isi perjanjian yang merupakan unsur aksidentalita dari perjanjian;
3. Terdorong oleh kebutuhannya, pihak lemah terpaksa menerima perjanjian tersebut;
4. Bentuknya tertulis;

¹⁰ Zakiyah, Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen, *Al'Adl*, Vol. 9, No. 3, 2017, hlm. 442.

¹¹ Esther Mashari, dkk., *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Surabaya: Jakad Media Publishing, 2023, hlm. 140.

5. Diarsipkan terlebih dahulu secara massal atau individual.

1.5.1.3 Syarat-Syarat Klausula Eksonerasi

Mariam Darus dalam pendapatnya memaparkan berbagai syarat-syarat dalam perjanjian baku, sebagai berikut:¹²

1. Cara mengakhiri perjanjian;
2. Cara memperpanjang berlakunya perjanjian;
3. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase;
4. Penyelesaian sengketa melalui keputusan pihak ketiga (*bindend advies beding*);
5. Syarat-syarat eksonerasi.

Masalah syarat-syarat eksonerasi akan timbul dengan terjadinya keadaan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum dari salah satu pihak yang terikat dalam perjanjian baku (*standard contract*). Pengertian mengenai syarat-syarat eksonerasi menurut Rijken sebagai satu syarat dalam satu perjanjian, bahwa pihak yang satu meniadakan kewajibannya untuk mengganti kerugian pihak yang satu lagi, kerugian tersebut timbul karena wanprestasi maupun perbuatan yang melanggar hukum terhadap hal tersebut.¹³

Syarat-syarat eksonerasi dituangkan dalam tiga macam

¹² R.M. Sagi Janitra, dkk., Asas Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Baku Pada Internet *Banking*, *Jurnal Cakrawala Hukum*, Vol. 12 No. 3, 2021, hlm. 338.

¹³ Munir Fundy, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2007, hlm. 80.

bentuk yuridis, yakni:¹⁴

1. Bentuk bahwa tanggung jawab untuk akibat hukum karena tidak atau kurang baik memenuhi kewajiban-kewajiban, dikurangi atau dihapuskan (misalnya ganti kerugian dalam hal ingkar janji);
2. Bentuk bahwa kewajiban-kewajiban sendiri yang biasanya dibebankan pada pihak untuk mana syarat dibuat, dibatasi, atau dihapuskan (misalnya perluasan pengertian keadaan darurat);
3. Bentuk bahwa kewajiban-kewajiban dicipta (syarat-syarat pembebasan-*vrijwarings bedingen*) salah satu pihak dibebankan dengan kewajiban untuk memikul tanggung jawab pihak lain yang mungkin ada untuk kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

Sejalan dengan itu, David Yates mengemukakan pendapatnya, yakni klausula eksonerasi dapat muncul dalam berbagai bentuk, yakni:¹⁵

1. Pembebasan sama sekali dari tanggung jawab yang harus dipikul oleh pihaknya apabila terjadi ingkar janji atau wanprestasi;
2. Pembatasan jumlah ganti rugi yang dapat dituntut.

¹⁴ Esther Masri, *Op.cit.*, hlm. 139.

¹⁵ Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen, Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014, hlm. 14.

Pembatasan waktu bagi orang yang dirugikan untuk dapat mengajukan gugatan atau ganti rugi (dalam hal ini batas waktu tersebut sering kali lebih pendek dari batas waktu yang ditentukan oleh undang-undang, bagi seseorang yang dapat mengajukan gugatan).

1.5.2 Tinjauan Umum tentang *Term and condition*

1.5.2.1 Definisi *Term and condition*

Term and condition adalah sebuah dokumen yang mengatur hubungan perjanjiantual antara penyedia layanan dan penggunanya. Sederhananya, itu adalah dokumen perjanjian yang berisikan kondisi layanan sebelum digunakan pengguna.¹⁶

1.5.2.2 Karakteristik *Term and condition*

Beberapa karakteristik yang diperlukan dalam setiap perjanjian *Term and condition* harus menyertakan ketentuan berikut:¹⁷

1. Pendahuluan;
2. Hak untuk membuat perubahan pada perjanjian yang ditulis;
3. Panduan penggunaan (aturan, batasan, persyaratan);
4. Hak cipta dan kekayaan intelektual;
5. Hukum yang mengatur;
6. Penafian/proses/cara garansi;

¹⁶ Berita Bisnis, *Term and Condition Adalah Apa? Berikut Penjelasannya*, <https://kumparan.com/berita-bisnis/term-and-condition-adalah-apa-berikut-penjelasannya-1zp1e8if9dA> diakses tanggal 17 Oktober 2023, Pukul 16.30 WIB.

¹⁷ *Ibid.*

7. Batasan tanggung jawab;
8. Penghentian akun/layanan;
9. Informasi kontak.

Selain itu, klausul khusus untuk bisnis secara umum, yaitu seperti:

1. Ketentuan pembayaran;
2. Pembatalan layanan atau langganan;
3. Pengembalian dana;
4. Konten buatan pengguna.

1.5.2.3 Tujuan Term and condition

Term and condition memiliki tujuan seperti:

1. Meliputi Semua Komponen atau Area

Term and condition yang dibuat akan mencakup ketentuan komersial seperti harga, pengiriman, dan ketentuan. Selain itu juga melindungi hak kekayaan intelektual dan penyerahan hak milik serta risiko. Contohnya perusahaan tidak bertanggung jawab jika keterlambatan pengiriman antara penjual *online* dan pembeli.

2. Sebagai Kepastian Hukum

Meminimalkan adanya sengketa hukum dan memudahkan melacak adanya pelanggaran perjanjian.

3. Sebagai Kepatuhan

Setiap layanan pasti memiliki peraturan khusus yang

harus ditaati pengguna dan penyedia untuk memastikan kepatuhan terhadap hukum.

4. Sebagai Kejelasan

Term and Condition memberikan penjelasan ke pengguna mengenai tugas, hak, peran, dan tanggung jawab mereka.

5. Sebagai Keyakinan dan Konsistensi

Perjanjian ini membantu memberikan layanan ke pengguna secara konsisten dan tidak adanya ambiguitas pada *Term and condition*, sehingga hal yang buruk tidak akan terjadi.

1.5.3 Tinjauan Umum tentang *E-Commerce*

1.5.3.1 Definisi *E-Commerce*

Istilah *E-commerce* mulai muncul di tahun 1990-an melalui adanya inisiatif untuk mengubah paradigma transaksi jual beli dan pembayaran dari cara konvensional ke dalam bentuk digital elektronik berbasis komputer dan jaringan internet. Terdapat beberapa definisi *E-commerce* menurut para ahli, yaitu:¹⁸

1. Menurut Bourakis, Kourgiantakis, dan Migdalas, *E-commerce* adalah proses untuk mengantarkan informasi, produk, layanan, dan proses pembyaran, melalui kabel telepon, koneksi internet,

¹⁸ I Putu Agus Eka Pratama, *E-commerce, E-Business, dan Mobile Commerce*, Bandung: Informatika, 2015, hlm. 2.

dan akses digital lainnya.

2. Menurut Kim dan Moon, *E-commerce* adalah proses untuk mengantarkan informasi, produk, layanan, dan proses pembayaran, melalui kabel telepon, koneksi internet, dan akses digital lainnya.
3. Menurut Quayle, *E-commerce* sebagai berbagai bentuk pertukaran data elektronik atau *Elektronik Data Interchange* (EDI) yang melibatkan penjual dan pembeli melalui perangkat *mobile*, E-mail, perangkat terhubung *mobile*, di dalam jaringan internet dan intranet.
4. Menurut Chaffey, *E-commerce* dengan mempertimbangkan bahwa di tahun 2007 perkembangan teknologi komputer dan jaringan internet telah menambah perubahan pada *E-commerce*, dengan munculnya beragam teknologi keamanan, teknologi pembayaran *online*, perangkat-perangkat *mobile* (*Smartphone*, *Handphone*, *Tablet*), makin banyaknya organisasi dan pengguna yang terhubung ke internet, dan munculnya berbagai teknologi pengembangan aplikasi berbasis web. Sehingga dibuatlah perbaikan definisi dari *E-commerce*. *E-commerce* diartikan sebagai semua bentuk proses pertukaran informasi antara organisasi dan Stakeholder berbasis media elektronik yang terhubung ke jaringan internet.

1.5.3.2 Dasar Hukum *E-Commerce*

E-commerce merupakan suatu platform perdagangan elektronik yang dilakukan antara para pihak yang bertemu tidak secara langsung melainkan melalui komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik yang lain. Kegiatan yang dilakukan melalui platform *E-commerce* merupakan sebuah transaksi jual-beli yang dilakukan oleh para pihak tanpa bertemu secara langsung. Transaksi yang terjadi merupakan transaksi elektronik. Berdasarkan Pasal 1457 KUHPdata, jual-beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Perbedaan dalam transaksi jual beli konvensional dan *E-commerce* hanya pada media yang digunakan. Pada jual beli konvensional, para pihak bertemu secara langsung untuk bertransaksi, sedangkan pada transaksi *E-commerce* yang digunakan adalah media elektronik yaitu komputer, gadget yang terhubung ke internet. Sehingga perjanjian atau perjanjian yang terjadi dalam *E-commerce* tercipta secara *online*.

Dapat diketahui bahwa dalam transaksi jual-beli secara elektronik yang dilakukan melalui platform *E-commerce* didasarkan atas suatu perjanjian antara para pihak. Dalam Pasal 1313 KUHPdata, suatu perjanjian adalah suatu perbuatan

dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Dalam suatu perjanjian, terdapat empat syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara yaitu kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perjanjian, suatu pokok persoalan tertentu, dan suatu sebab yang tidak terlarang. Pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdara menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Maka dari itu, perjanjian mengikat para pihak yang membuat perjanjian seakan-akan para pihak menetapkan undangundang bagi mereka sendiri.

Perjanjian yang terjadi dalam platform *E-commerce* merupakan perjanjian elektronik karena media yang digunakan adalah media elektronik seperti komputer dan handphone yang terkoneksi dengan jaringan internet. Sehingga, kesepakatan para pihak tercipta secara *online*. Beda dengan perdagangan konvensional dimana para pihak dalam perjanjian jual-beli yang terjadi, bertemu secara langsung bertatap muka.

Di Indonesia, perdagangan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan termasuk juga perdagangan elektronik. Dalam UU Perdagangan ini, Pemerintah mengatur bagaimana transaksi elektronik dapat dipertanggungjawabkan oleh para pihak yang bertransaksi dan

dapat memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.¹⁹

Dalam Pasal 65 UU Perdagangan tertulis bahwa setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar, paling sedikit memuat identitas dan legalitas pelaku usaha sebagai penjual, persyaratan dan kualifikasi barang atau jasa yang dijual, harga dan cara pembayaran serta cara penyerahan barang tersebut.

UU ITE menjelaskan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima. Jelas bahwa transaksi yang terjadi di dalam platform *E-commerce* adalah transaksi elektronik yang merupakan perbuatan hukum, dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya. Transaksi elektronik tersebut didasarkan oleh perjanjian atau perjanjian elektronik. Pasal 1 Angka 17 UU ITE mendefinisikan bahwa perjanjian elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Syarat sah dari perjanjian elektronik tetap sama dengan perjanjian pada umumnya yang mengacu pada Pasal 1320

¹⁹ Dedy Pariadi, Pengawasan *E-Commerce* dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 48, No. 3, 2018, hlm. 656.

KUHPerdata. Setelah sahnya perjanjian elektronik, maka terwujud sebuah perikatan yang mengikat para pihak sesuai yang tertulis pada Pasal 18 Ayat (1) UU ITE bahwa, transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam perjanjian elektronik mengikat para pihak. Hal ini selaras dan memperkuat Pasal 1338 Ayat (1) yang sudah disebutkan sebelumnya. Dengan adanya perjanjian elektronik, para pihak yang terlibat harus memenuhi hak dan kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian yang sudah disepakati.

1.5.3.3 Jenis *E-Commerce*

Onno W Purba dan Aang Arif Wahyudi mengklasifikasikan *E-commerce* menjadi dua (2) jenis beserta karakteristiknya, yaitu:²⁰

1. *Business to Business*, karakteristiknya adalah:
 - a. *Trading partners* yang sudah saling mengetahui dan antara mereka sudah terjalin hubungan yang berlangsung cukup lama. Pertukaran informasi hanya berlangsung diantara mereka dan karena sudah sangat mengenal, maka pertukaran informasi tersebut dilakukan atas dasar kebutuhan dan kepercayaan.
 - b. Pertukaran data dilakukan secara berulang-ulang dan

²⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*, Bandung: Nusamedia, 2019, hlm. 33-34

berkala dengan format data yang telah disepakati. Jadi *service* yang digunakan antar kedua sistem tersebut sama dan menggunakan standar yang sama pula.

- c. Salah satu pelaku tidak harus menunggu partner mereka lainnya untuk mengirimkan data.
- d. Model yang umum digunakan adalah *peer-to-peer*, dimana *processing intelligence* dapat didistribusikan di kedua pelaku bisnis.

2. *Bussiness to Consumer*, karakteristiknya adalah:

- a. Terbuka untuk umum, dimana informasi disebarakan secara umum pula.
- b. *Service* yang dilakukan juga bersifat umum, sehingga mekanismenya dapat digunakan oleh orang banyak. Sebagai contoh, karena sistem web sudah umum di kalangan masyarakat maka sistem yang digunakan adalah sistem web pula.
- c. *Service* yang diberikan adalah berdasarkan permintaan. Konsumen berinisiatif sedangkan produsen harus siap memberikan respon terhadap inisiatif konsumen tersebut.
- d. Sering dilakukan sistem pendekatan *client-server*, dimana konsumen di pihak client menggunakan sistem yang minimal (berbasis web) dan penyedia barang/jasa (*bussiness procedure*) berada pada pihak server.

Menurut Kotler & Armstrong (2012) terdapat tiga jenis *E-commerce*, berdasarkan karakteristiknya, yaitu:²¹

1. Business to Business (B2B)

- a. Mitra bisnis yang sudah saling mengenal dan sudah menjalin hubungan bisnis yang lama.
- b. Pertukaran data yang sudah berlangsung berulang dan telah disepakati bersama.
- c. Model yang umum digunakan adalah *peer to peer*, dimana *processing intelligence* dapat didistribusikan oleh kedua pelaku bisnis.

2. Business to Consumer (B2C)

- a. Terbuka untuk umum dimana informasi dapat disebarakan untuk umum juga.
- b. Servis yang digunakan juga untuk umum sehingga dapat digunakan oleh banyak orang.
- c. Servis yang digunakan berdasarkan permintaan, sehingga produsen harus mampu merespon dengan baik permintaan konsumen.
- d. Sistem pendekatan adalah *client-server*.

3. Consumer to Consumer (C2C)

Model bisnis dimana website yang bersangkutan tidak hanya membantu mempromosikan barang dagangan saja,

²¹ Jamaludin, dkk., *Transformasi Digital dalam Dunia Bisnis*, Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2022, hlm. 58-59.

melainkan juga memberikan.

1.5.3.4 Kelebihan *E-Commerce*

Perdagangan secara elektronik (*E-commerce*) dilakukan antara lain melalui penggunaan nama domain sebagai alamat situs internet. *E-commerce* sangat memberi keuntungan, baik bagi pengusaha, konsumen maupun masyarakat. Keuntungan yang dapat diambil dari *E-commerce* bagi kalangan pengusaha adalah:

1. Dapat memperluas pasar sampai dengan tingkat Internasional dengan modal kecil karena melalui internet para pengusaha dengan mudah, cepat, dan murah bisa lebih banyak mendapatkan konsumen.
2. Memungkinkan perusahaan untuk menurunkan jumlah persediaan barang (*inventory*) dan kelebihan persediaan barang akan tergantung pada pemesanan konsumen.
3. Dapat meningkatkan efisiensi perusahaan dengan meningkatkan tingkat produktivitas pegawai-pegawai di bagian penjualan dan administrasi.
4. Dapat menekan biaya komunikasi karena biaya penggunaan internet jauh lebih murah.
5. Meningkatkan citra perusahaan dengan semakin baiknya pelayanan pada konsumen, ditemukanya mitra bisnis baru, proses kerja yang lebih sederhana, dan bertambah cepatnya akses berbagai informasi.

Bagi konsumen, *E-commerce* memberikan keuntungan sebagai berikut:

1. Memungkinkan para konsumen untuk berbelanja atau melakukan transaksi lainnya selama 24 jam untuk seluruh lokasi atau melakukan transaksi lainnya selama 24 jam untuk seluruh lokasi di seluruh dunia.
2. Memberikan lebih banyak pilihan bagi para konsumen.
3. Umumnya menawarkan barang-barang atau jasa-jasa dengan harga yang relatif lebih murah.
4. Di dalam sektor jasa pengiriman produk-produk lebih cepat.
5. Konsumen dapat tukar-menukar informasi dengan konsumen lainnya secara interaksi yang ada dalam komunitas tertentu.

Bagi masyarakat, perdagangan secara elektronik memberikan keuntungan sebagai berikut:

1. Memungkinkan banyak orang untuk bekerja dirumah mereka.
2. Memungkinkan sejumlah pedagang untuk menjual barang-barang atau jasa merek dengan harga yang lebih murah sehingga orang dapat membeli produk dan jasa.
3. Dapat memfasilitasi pemberian-pemberian layanan publik seperti perawatan kesehatan, pendidikan, pendistribusian layanan-layanan sosial.

Di sisi lain, Rijanto dan Catur lebih menekankan pada leuntungan yang dapat di ambil oleh semua kalangan dengan

adanya *E-commerce* sebagai berikut:²²

1. *Revenue stream* (aliran pendapatan) baru yang mungkin lebih menjanjikan, yang tidak bisa ditemui di sistem transaksi tradisional.
2. Dapat meningkatkan *market exposure* (pangsa pasar).
3. Menurunkan biaya operasional (*operating cost*).
4. Melebarkan jangkauan (*global reach*).
5. Meningkatkan *customer loyalty*.
6. Meningkatkan *supplier management*.
7. Memperpendek waktu produksi.
8. Meningkatkan *value chain* (mata rantai pendapatan).

1.5.3.5 Faktor Pendorong E-Commerce

Faktor pendorong kemunculan dan perkembangan keamanan *E-commerce*, yaitu:²³

1. Kemajuan infrastruktur sistem komunikasi

Fasilitas komunikasi yang mendukung *electronic commerce* telah berubah secara dramatis. Hubungan antarpoin yang semakin terbuka, tidak ada yang mengatur, semakin tidak terjaga, dan jaringan yang bersifat bebas. Dalam hal ini kemajuan Internetlah yang membawa perubahan tersebut.

²² Rintho Rante Rerung, *E-commerce, Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, hlm. 33.

²³ Ferdianus Lidang Witi, *Membangun E-Commerce*, Banyumas: Amerta Media, 2021, hlm. 28-29.

2. Meledaknya sistem perdagangan global

Kalangan bisnis kini mulai menginginkan sistem perdagangan global yang cepat, yang didukung oleh komunitas digital dengan tingkat kepercayaan yang tinggi. Karena rekan bisnis bisa saja berada di negara lain, sehingga bisa saja menjadikan hal ini sebagai pendorong timbulnya perselisihan atau ketidakcocokan antar rekan bisnis di kawasan hukum negara lain.

Dengan memanfaatkan sistem keamanan yang baik, diharapkan bisa memberikan dan mengamankan tanda bukti pengesahan transaksi yang terjadi. Jika sistem keamanan tersebut diyakini memiliki keandalan yang sangat bagus, maka segala hal yang bisa menyebabkan timbulnya perselisihan bisa dihindari atau dikurangi. Hal ini penting sekali khususnya jika kita menyadari bahwa dunia elektronik ini mungkin tidak memiliki batas-batas hukum yang jelas, khususnya lagi jika informasi dikirim melalui sebuah wilayah yang tidak memiliki kontrol yuridikasi yang kuat.

Untuk itu, dengan penggunaan sistem keamanan yang tepat dan handal akan dapat membantu para pelaku bisnis dalam rangka menghindari segala kemungkinan perselisihan maupun rintangan yang terjadi.

3. Sistem Perdagangan *Real Time*

Sistem perdagangan *real time* yang dilakukan dengan rekan bisnis yang letaknya sangat jauh dari kita merupakan solusi efektif dan tuntutan perkembangan bisnis saat ini. Tetapi sistem *real time* ini memiliki efek negatif yaitu dapat mengurangi kesempatan para pelaku bisnis untuk saling menanyakan segala sesuatu yang ditransaksikan (kelemahan dan kelebihan) dan dapat mengurangi faktor keamanan yang melekat pada sistem perdagangan tradisional.

4. Meningkatkan rasa pengertian/penghargaan terhadap segala risiko yang mungkin terjadi

E-commerce memiliki resiko-resiko yang tidak bisa dianggap remeh begitu saja. Karena resiko-resiko yang terjadi bisa saja membuat semua yang dilakukan dan dimiliki akan hancur begitu saja. Untuk itu dengan adanya sistem keamanan pada *E-commerce* akan dapat memberikan rasa aman dan percaya diri terhadap penggunaan sistem *E-commerce* tersebut.

5. Tersedianya Teknologi Sistem Keamanan (*Security*)

Sistem keamanan informasi menjadi bagian yang sangat penting seiring dengan berkembangnya fungsi keamanan pada komunitas utama sektor komersial dan berbagai aplikasi lain yang dianggap semakin penting. Perkembangan teknologi

sistem keamanan ini meningkat dengan pesat dan bisa diterapkan pada berbagai platform teknologi *Electronic Commerce* yang berbeda-beda, khususnya untuk melengkapi sistem secure digital payment. Intinya, sistem keamanan tersebut menjadi bagian yang sangat penting dari transaksi-transaksi yang terjadi.

6. Sistem Keamanan Sebagai Aset yang Berharga

Sistem keamanan dapat memberikan keuntungan yang kompetitif pada bisnis dan dapat menciptakan suatu penghalang yang kuat jika ingin memasukinya. Intinya, sistem keamanan informasi adalah power.

7. Politik

Sistem keamanan informasi telah menjadi bagian dari pokok masalah penting dari sistem politik yang perlu dibahas. Karena hal itu juga melibatkan sistem keamanan-keamanan dan pelaksanaan undang-undang.

8. Pengakuan terhadap Pernyataan Sah

Seiring dengan berkembangnya zaman, sistem keamanan informasi semakin dihargai. Terutama usaha untuk membuktikan sesuatu itu sah atau tidak. Hal itu penting sekali karena kita mengadakan transaksi mungkin dengan orang-orang yang tidak kita kenal, dan untuk itu perlu sekali adanya pembuktian transaksi yang berlangsung, baik itu keabsahan

identitas penjual, pembeli, dan sebagainya.

Faktor-faktor itulah yang mendukung arus perkembangan Ecommerce dimana segi keamanan (*security*) menjadi bagian yang terpenting. Teknologi sistem keamanan informasi menghasilkan suatu model yang diperlukan untuk membuat *E-commerce* yang global dapat terwujud. Peran dan tanggung jawab pelaku *E-commerce* dilibatkan, efek-efek informasi disebarkan, dan dunia komputer berbasis komersial mengalami transisi untuk memenuhi keinginan yang semakin pesat akan *E-commerce* yang aman.

1.5.3.6 Risiko E-Commerce

Meskipun *E-commerce* merupakan sistem yang menguntungkan karena dapat mengurangi biaya transaksi bisnis dan dapat memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelanggan, namun sistem *E-commerce* ini beserta semua infrastruktur pendukungnya mudah sekali disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, dan bisa juga terkena kesalahan-kesalahan yang mungkin timbul melalui berbagai cara. Kerusakan hebat bisa terjadi pada semua elemen yang berkaitan dengan sistem ini baik dalam sistem perdagangan komersial, institusi finansial, *service provider*, bahkan konsumen sekalipun. Penyalahgunaan dan kegagalan sistem yang terjadi dari segi

pandangan bisnis, yaitu:²⁴

1. Kehilangan Segi Finansial secara Langsung karena Kecurangan

Seseorang atau seorang penipu yang berasal dari dalam atau dari luar mentransfer sejumlah uang dari rekening yang satu ke rekening lainnya atau dia telah menghancurkan/mengganti semua data finansial yang ada.

2. Pencurian Informasi Rahasia yang Berharga

Pada umumnya banyak organisasi maupun lembaga-lembaga yang menyimpan data rahasia yang sangat penting bagi kelangsungan hidup mereka. Misalnya, kepemilikan teknologi atau informasi pemasaran maupun informasi yang berhubungan dengan kepentingan konsumen/*client* mereka. Gangguan yang timbul bisa menyingkap semua informasi rahasia tersebut kepada pihak-pihak yang tidak berhak dan dapat mengakibatkan kerugian yang besar bagi si korban.

3. Kehilangan Kesempatan Bisnis karena Gangguan Pelayanan

Bergantung pada pelayanan elektronik dapat mengakibatkan gangguan selama periode waktu yang tidak dapat diperkirakan. Kesalahan ini bersifat kesalahan yang nonteknis, seperti aliran listrik tiba-tiba padam, atau jenis-jenis gangguan tak terduga lainnya.

²⁴ Ronald Saija dan Roger F.X.V. Letsoin, *Bukur Ajar Hukum Perdata*, Yogyakarta: Deepublish, 2016, hlm.161.

4. Penggunaan Akses ke Sumber oleh Pihak yang Tidak Berhak

Pihak luar mendapatkan akses yang sebenarnya bukan menjadi haknya dan dia gunakan hal itu untuk kepentingan pribadi. Misalnya, seorang *hacker* yang berhasil membobol sebuah sistem perbankan. Setelah itu, dengan seenaknya sendiri dia memindahkan sejumlah rekening orang lain ke dalam rekeningnya sendiri.

5. Kehilangan Kepercayaan dari Para Konsumen

Kepercayaan konsumen terhadap sebuah perusahaan tertentu dapat hilang karena berbagai macam faktor, seperti usaha yang dilakukan dengan sengaja oleh pihak lain yang berusaha menjatuhkan reputasi perusahaan tersebut, dan bisa juga berupa kesalahan-kesalahan fatal yang dilakukan oleh perusahaan itu yang mengakibatkan kepercayaan konsumen berkurang.

6. Kerugian-Kerugian yang Tidak Terduga

Gangguan terhadap transaksi bisnis, yang disebabkan oleh gangguan dari luar yang dilakukan dengan sengaja, ketidakjujuran, praktek bisnis yang tidak benar, kesalahan faktor manusia, atau kesalahan sistem elektronik, mengakibatkan kerugian transaksi bisnis yang tidak bisa dihindarkan. Terutama dari segi finansial. Sebagai contohnya, konfirmasi sebuah transaksi tidak diterima dengan baik seperti

sebagaimana mestinya. Kehilangan kesempatan bisnis, hilangnya kredibilitas dan reputasi, dan kerugian biaya yang besar merupakan resiko yang sewaktu-waktu bisa saja terjadi, namun kita harus siap-siap mengantisipasi atau mencegahnya.

1.5.4 Tinjauan Umum tentang Akibat Hukum

1.5.4.1 Pengertian Akibat Hukum

Akibat menurut KBBI artinya adalah suatu yang menjadi kesudahan atau hasil peristiwa, persyaratan, atau keadaan yang mendahuluinya. Akibat hukum merupakan akibat atas terjadinya peristiwa hukum tertentu oleh subjek hukum. Akibat hukum menurut Jazim Hamidi adalah dampak hukum secara langsung, kuat, atau eksplisit. Akibat hukum dimulai dengan adanya hubungan hukum, peristiwa hukum, dan objek hukum. Menurut Soedjono Dirdjosisworo, akibat hukum timbul karena adanya hubungan hukum yang didalamnya meliputi hak dan kewajiban. Peristiwa atau kejadian yang dapat menimbulkan akibat hukum antara pihak-pihak yang mempunyai hubungan hukum.²⁵

1.5.4.2 Tahap Timbulnya Akibat Hukum

Lahirnya akibat hukum menurut Satjipto Rahardjo ialah melewati 2 (dua) tahap sebagai berikut:²⁶

²⁵ Muhammad Saldi Is, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana, 2017, hlm. 91.

²⁶ Munir, dkk., *Pengantar Ilmu Hukum*, Yogyakarta: ZahirPublishing, 2018, hlm. 109.

1. Terjadinya peristiwa dalam realita yang memenuhi rumusan dalam ketentuan hukum sebagai dasar hukum; dan
2. Membedakan antara dasar hukum dan dasar aturan dengan menunjuk pada ketentuan hukum yang digunakan untuk kerangka acuan.

1.5.4.3 Jenis Akibat Hukum

Kepustakaan ilmu hukum mengenal 3 (tiga) jenis akibat hukum sebagai berikut:²⁷

1. Akibat hukum berupa lahirnya, berubahnya, atau lenyapnya suatu keadaan hukum tertentu;
2. Akibat hukum berupa lahirnya, berubahnya, atau lenyapnya suatu hubungan hukum tertentu; dan
3. Akibat hukum berupa sanksi, yang tidak dikehendaki oleh subjek hukum (perbuatan melawan hukum).

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum yang digunakan pada penelitian ini adalah normatif. Penelitian normatif yaitu menjelaskan secara sistematis terkait pengaturan hukum suatu hal, yang dalam hal ini terkait klausula eksonerasi dalam *term and condition* pada aplikasi jual beli *online*

²⁷ Rudini Hasyim Rado, Marlyn Jane Alputila, Nurul Widhanita Y. Badilla, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Hukum (PIH)*, Pekalongan: Nasya Expanding Management, 2022, hlm. 32.

(Shopee).²⁸ Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini ialah terhadap peraturan perundang-undangan (*statute approach*), dengan menggali ketentuan-ketentuan hukum terkait. Penelitian normatif ini selain itu juga menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yang dimana dengan mengacu pada konsep-konsep hukum atau dengan melihat nilai atas sebuah norma dalam aturan terkait klausula eksonerasi dalam *term and condition* pada aplikasi jual beli *online* (Shopee).²⁹

1.6.2 Sumber Data

Data penelitian hukum berjenis normatif adalah bersumber dari yang bersifat sekunder. Sumber data sekunder ialah didalamnya terdapat bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan-bahan hukum utamanya ialah dari teori, konsep, dan asas hukum, serta peraturan perundang-undangan terkait klausula eksonerasi dalam *term and condition* pada aplikasi jual beli *online* (Shopee).³⁰ Bahan hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan, dokumen resmi, dan putusan pengadilan.³¹ Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

²⁸ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 2021, hlm. 222.

²⁹ I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*, Jakarta, Pranada Media Group, 2016, hlm. 156-165.

³⁰ *Ibid.*, hlm. 4.

³¹ Dyah Ochterina Susanti & A'an Efendi, *Penelitian Hukum: Legal Research*, Jakarta, Sinar Grafika, 2014, hlm. 52.

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan; dan
4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Bahan hukum sekunder merupakan penjelasan bahan hukum primer, yang meliputi buku dan karya tulis lainnya.³² Bahan hukum sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Buku;
2. Skripsi; dan
3. Jurnal.

Bahan hukum tersier adalah uraian dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.³³ Bahan hukum tersier yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Kamus hukum;
2. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI); dan
3. Internet.

1.6.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data atau bahan hukum pada secara mendasar dilakukan guna memperoleh bahan hukum yang diperlukan

³² *Loc. Cit.*

³³ *Loc. Cit.*

guna penelitian ini.³⁴ Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kepustakaan. Metode studi kepustakaan ialah melakukan penelitian dengan mencari materi dari bahan hukum tertulis untuk memperoleh landasan hukum sekaligus teori-teori dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, mempelajari buku-buku, dokumen, laporan, arsip dan hasil penelitian yang berkaitan dengan hal yang diangkat, dalam hal ini mengenai klausula eksonerasi dalam *term and condition* pada aplikasi jual beli *online* (Shopee).³⁵

1.6.4 Metode Analisa Data

Metode analisa data atau bahan hukum pada penelitian ini didasarkan dengan logika deduktif, yaitu menggunakan kerangka berpikir dari umum ke khusus dalam melakukan analisa.³⁶ Metode analisa yang digunakan adalah deskriptif analitis, yang mana analisa dilakukan dalam bentuk deskripsi.³⁷ Analisa kemudian dilakukan untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum terkait.³⁸

Penafsiran terhadap peraturan perundang-undangan juga digunakan untuk melakukan analisa pada penelitian ini. Jenis penafsiran yang digunakan ialah penafsiran sistematis, yang di mana menafsirkan

³⁴ Rachmad Baro, *Penelitian Hukum Doktrinal: Penelitian Hukum*, Makassar, Indonesia Prime, 2017, hl.m 95.

³⁵ Bachtiar, *Op. Cit.*, hlm. 101.

³⁶ J. M. Muslimin, *Logika dan Penalaran: Perbandingan Hukum Barat dan Islam*, Tangerang, Pustakapedia, 2022, hlm. 49.

³⁷ Nurul Qamar dkk., *Metode Penelitian Hukum (Legal Research Methods)*, Makassar, *Social Politic Genius*, 2017, hlm. 152.

³⁸ *Loc. Cit.*

peraturan perundang-undangan dengan menghubungkan pasal yang berkaitan mengenai klausula eksonerasi dalam *term and condition* pada aplikasi jual beli *online* (Shopee).³⁹ Hasil dari analisa-analisa tersebut kemudian dicatat secara sistematis dan konsisten, sehingga penelitian ini dapat secara kritis, logis, dan sistematis, dalam memecahkan permasalahan dengan dasar yang baik.⁴⁰

1.6.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini berjudul “**KLAUSULA EKSONERASI DALAM TERM AND CONDITION PADA APLIKASI JUAL BELI ONLINE (SHOPEE)**”, didalamnya terbagi 4 (empat) bab sebagai berikut:

Bab Kesatu, merupakan pendahuluan yang didalamnya terdapat 6 (enam) sub bab meliputi latar belakang dengan menguraikan gambaran secara umum terkait pokok permasalahan yang diteliti, rumusan masalah dengan menguraikan poin permasalahan yang diangkat pada penelitian ini, tujuan penelitian dengan menguraikan tujuan dari penelitian ini yang pada akhirnya guna menjawab permasalahan yang diangkat, manfaat penelitian dengan menguraikan manfaat yang diperoleh secara keseluruhan dengan dilakukannya penelitian ini, tinjauan pustaka dengan menguraikan rujukan secara umum yang terkait dengan permasalahan yang diangkat (poin-poin yang digunakan rujukan ialah terkait klausula eksonerasi, *terms and conditions*, dan *E-commerce*), dan metode

³⁹ *Ibid.*, hlm. 11.

⁴⁰ Diah Imaningrum Susanti, *Penafsiran Hukum: Teori dan Metode*, Jakarta, Sinar Grafika, 2021, hlm. 158.

penelitian dengan menguraikan terkait jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisa data, dan sistematika penulisan.

Bab Kedua, membahas terkait bentuk klausula eksonerasi dalam *terms and conditions* pada Aplikasi Jual Beli *Online* (Shopee). Bab ini terbagi 2 (dua) sub bab. Sub bab kesatu membahas terkait bentuk klausula eksonerasi dalam *terms and conditions* pada aplikasi jual beli *online* (Shopee). Sub bab kedua membahas terkait kedudukan hukum klausula eksonerasi dalam *terms and conditions* pada aplikasi jual beli *online* (Shopee).

Bab Ketiga, membahas mengenai akibat hukum terhadap perjanjian jual beli *online* pada Aplikasi Shopee yang mencantumkan klausula eksonerasi dalam *terms and conditions*. Bab ini tidak terbagi sub bab didalamnya. Bab ini akan membahas akibat hukum terhadap pihak penjual dan pembeli pada Aplikasi Shopee dengan adanya klausula eksonerasi dalam *terms and conditions*.

Bab Keempat, merupakan penutup dengan terdapat 2 (dua) sub bab. Sub bab pertama membahas terkait kesimpulan atas hasil pembahasan yang telah diuraikan. Sub bab kedua membahas terkait saran atas hasil penelitian yang didapatkan guna menjawab permasalahan yang diangkat dengan melihat secara berkelanjutan..