

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, Indonesia telah memiliki Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Teknologi sekarang ini dapat dikatakan mengalami perkembangan pesat. Teknologi informasi dan elektronik merupakan salah satunya di Indonesia. Pada Era globalisasi telah membawa perubahan di berbagai bidang kehidupan, termasuk perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memegang peranan penting dalam pembangunan. Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah perilaku masyarakat dan peradaban manusia secara global. Perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial secara signifikan berlangsung demikian cepat. Pengakuan kontrak elektronik sebagai suatu bentuk perjanjian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia masih merupakan permasalahan yang pelik.

Perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut dengan KUH Perdata) didefinisikan sebagai : "perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih." Menurut Subekti perjanjian adalah : "perhubungan hukum antara dua orang atau lebih, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu dari pihak lain, dan pihak yang lain tersebut berkewajiban memenuhi

tuntutan itu.”¹ Seiring berkembangnya teknologi, perjanjian dapat dibuat secara *online* dengan menggunakan sarana berupa perangkat elektronik. Sebagai contoh yaitu dengan menggunakan *shopee paylater*. *Shopee paylater* merupakan perjanjian yang dibentuk dalam bentuk perjanjian baku. Perjanjian baku adalah : “perjanjian yang berbagai ketentuannya dibuat secara sepihak oleh suatu pihak tertentu, yang akan dia gunakan untuk bertransaksi dengan pihak lain yang berkepentingan dengan pokok yang sama dari perjanjian yang pihak tertentu itu menawarkannya, selagi *the other party has little or no ability to negotiate more favorable terms and is thus placed in a take it or leave it position*.”² Sulit disangkal, pembuat perjanjian baku adalah pihak yang daya tawarnya lebih kuat daripada pihak yang dia tawari perjanjian baku tersebut.

Perjanjian baku pada dasarnya bukan merupakan hal yang dilarang oleh hukum, tindakan yang tidak diperbolehkan adalah mencantumkan klausula eksonerasi dalam isi dari perjanjian baku. Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyatakan : “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.” Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa : “Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau

¹ Retna Gumanti, **Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata)**, Jurnal Pelangi Ilmu, Universitas Negeri Gorontalo, Vol. 05, No. 01, 2012, hlm. 3.

² Johannes Gunawan dan Bernadete M. Waluyo, **Perjanjian Baku Masalah dan Solusi**, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, Germany, 2021, hlm. 27.

perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.” Sedangkan di dalam Pasal 22 ayat (1) POJK Nomor : 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyatakan : “Perjanjian baku sebagaimana yang dimaksud pada ayat ini adalah perjanjian tertulis yang ditetapkan secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan memuat klausula baku tentang isi, bentuk, maupun cara pembuatan, dan digunakan untuk menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen secara massal.” Meski klausula baku tidak dilarang, namun terdapat beberapa hal yang dilarang dicantumkan di dalam klausula baku seperti pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha, penolakan pengembalian barang/uang yang sudah dibayar, konsumen tunduk pada aturan baru, perubahan, lanjutan, kuasa melakukan tindakan sepihak, mengurangi manfaat/ harta kekayaan konsumen, dan pembuktian konsumen.

Berdasarkan penjelasan yang Penulis jabarkan tersebut, dapat diketahui bahwa pada dasarnya dilarang penggunaan klausula baku yang mengandung pengalihan tanggung jawab, namun fakta hukum menunjukkan bahwa *shopee paylater* mengatur : *"we may release certain Services or their features in a beta version, which may not work correctly or in the same way the final version may work, and we shall not be held liable in such instances"*³ yang dapat diterjemahkan dalam bahasa Indonesia yaitu menjadi : “kami mungkin merilis layanan tertentu atau fitur-fiturnya dalam versi beta, yang mungkin tidak dapat berfungsi dengan benar dan/atau sama dengan versi final, dan kami tidak bertanggung jawab dalam hal tersebut. Kami juga dapat menerapkan

³ Shopee, **SPayLater Terms of Service**, <https://www.help.shopee.com.my/portal/article/77231-SPayLater-Terms-of-Service?seo=1>, diakses pada tanggal 16 November 2023 jam 18.48 WITA.

batasan pada fitur tertentu atau membatasi akses Anda ke sebagian, atau keseluruhan, Platform atau Layanan Shopee berdasarkan kebijakan dari kami sendiri dan tanpa pemberitahuan atau tanggung jawab. Kami berhak menolak untuk memberikan akses kepada anda ke Platform / Layanan Shopee atau mengizinkan Anda untuk membuka Akun karena alasan apa pun. Klausula eksonerasi (pengalihan tanggung jawab) tersebut telah menyebabkan kerugian salah satunya adalah kasus pembobolan akun *shopee paylater* yang dimiliki Lika Maryani, warga Palembang, Sumatera Selatan.

Lika Maryani mengaku telah menjadi korban pemerasan saldo Shopeepay dengan kerugian senilai Rp. 16.700.000,- (enam belas juta tujuh ratus ribu rupiah). Lika Maryani menyatakan bahwa : "Pada tanggal 18-07-2023 (delapan belas Juli tahun dua ribu dua puluh tiga) sekitar pukul 9 (sembilan) pagi, dompet saya jatuh di jalan raya dan di situ ada hp, uang, kartu Anjungan Tunai Mandiri (selanjutnya disebut dengan ATM) dan Kartu Tanda Penduduk (selanjutnya disebut dengan KTP) saya. Saya sudah mencari ke mana-mana, tetapi tidak ketemu. Akhirnya saya melapor ke kantor desa dan polisi, karena telah terjadi kehilangan." Selanjutnya dirinya menyatakan bahwa : "tanggal 19-07-2023 (sembilan belas Juli tahun dua ribu dua puluh tiga), ia pergi ke pasar membeli handphone yang baru, karena banyak kegiatan yang dilakukan melalui handphone. Namun karena jaringan eror, saya tidak dapat login ke semua akun yang saya pakai."

Pada tanggal 20-07-2023 (dua puluh juli tahun dua ribu dua puluh tiga) sekitar pukul 5 (lima) subuh, dirinya mencoba mengaktifkan kembali aplikasi yang di pakai. Setelah itu untuk mengaktifkan aplikasi Shopee, setelah dia

melakukan pecekan ternyata sudah ada pesanan susu Bebelac 4 (empat) kotak dan di situ menggunakan SpayLater. Dirinya merasa kaget, karena tidak pernah memesan susu. Kemudian dirinya menelepon *customer service shopee* dan mengatakan bahwa handphone-nya hilang dan baru dapat di aktifkan lagi pagi ini, ternyata sudah terdapat pesanan berupa susu. Dirinya meminta agar akunnya di nonaktifkan. Kemudian pihak Shopee bilang menyatakan akun akan dibatasi, dan akan aktif kembali setelah dirinya menelepon untuk dapat meminta diaktifkan.⁴ Sebelum akun saya dibatasi, pihak Shopee bertanya apakah ada pesanan tanggal 19 berupa susu? Dirinya menjawab bahwa itu bukanlah pesanan yang dilakukan olehnya, melainkan orang lain. Kemudian pihak Shopee menyatakan bahwa terdapat pesanan baju couple sedang dalam perjalanan, dia menjawab ya itu adalah pesannya. Saat itu tidak ada pesanan lain, apalagi tanggal 18-07-2023 (delapan belas Juli tahun dua ribu dua puluh tiga). Tanggal 20-08-2023 (dua puluh agustus tahun dua ribu dua puluh tiga), dia telah menelepon pihak Shopee, meminta dipulihkan kembali akunnya. Pihak Shopee mengirim sebuah email kepadanya dan meminta data-datanya. Dirinya menyatakan bahwa : "Tiga kali saya mengajukan pemulihan akun dan saya menunggu sampai 2 minggu, baru ada email, katanya akun sudah dipulihkan. Saya coba masuk kembali, tetapi tetap tidak bisa, karena akun atau password tidak sah. Saya mencoba ganti password, tetapi tetap tidak bisa. Akhirnya saya ganti nomor handphone yang terdaftar di akun Shopee, karena nomor yang terdaftar tersebut sudah tidak aktif. Kemudian

⁴ Muhamad Ibrahim, **Waduh! Akun Shopee Dibobol, Transaksi SPayLater Bocor Rp. 16,7 Juta**, <https://infobanknews.com>, diakses pada tanggal 16 November 2023 jam 18.48 WITA.

saya mendapatkan email perubahan nomor handphone namun tidak berhasil. Akhirnya pada tanggal 5 September 2023, saya mencoba mengganti nomor handphone dan anehnya, tidak perlu untuk menunggu lama langsung bisa. Kemudian saya cek akun Shopee saya dan ternyata ada tagihan SPayLater yang sangat besar. Saya kaget, lalu saya cek apa yang diambil. Ternyata limit SPayLater saya sudah di-hack dan itu menggunakan akun saya. Penggunaan SPayLater itu sendiri terjadi pada tanggal 18-07-2023 (delapan belas Juli tahun dua ribu dua puluh tiga), sedangkan sebelum saya meminta untuk dibatasi akun Shopee itu tidak ada transaksi, apa lagi sampai dengan Rp. 16.000.000,- (enam belas juta rupiah). Akhirnya saya komplain ke pihak Shopee, bahwa transaksi tanggal 18 (delapan belas) itu bukan saya.⁵

Awalnya kasus saya ditanggapi, akan tetapi setelah pihak Shopee menelepon, mereka bilang bahwa kasus saya tidak bisa diselesaikan. Karena tim terkait bilang, seharusnya pada saat handphone hilang tanggal 18-07-2023 (delapan belas Juli tahun dua ribu dua puluh tiga) kemarin saya langsung bergegas untuk membuat laporan terkait permasalahan itu.”⁶ Lika Maryani mengatakan bahwa dia sangat kecewa, karena transaksi itu bukan dirinya yang melakukannya dan pihak *shopee* juga tidak bertanggung jawab. Dirinya bingung harus mengadu kepada siapa atas kasus yang dialami tersebut. Karena dirinya ingat betul, sebelum akun *shopee*-nya dibatasi, tidak terdapat transaksi pada tanggal 18-07-2023 (delapan belas Juli tahun dua ribu dua puluh tiga). Akhirnya dirinya membuka Google dan ternyata memang terdapat

⁵ Muhamad Ibrahim, **Waduh! Akun Shopee Dibobol, Transaksi SPayLater Bocor Rp. 16,7 Juta**, <https://infobanknews.com>, diakses pada tanggal 16 November 2023 jam 18.48 WITA.

⁶ Muhamad Ibrahim, **Waduh! Akun Shopee Dibobol, Transaksi SPayLater Bocor Rp. 16,7 Juta**, <https://infobanknews.com>, diakses pada tanggal 16 November 2023 jam 18.48 WITA.

banyak kasus seperti itu yang terjadi.⁷ Permasalahan dalam penelitian hukum ini yaitu larangan penggunaan klausula eksonerasi dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen terbatas pada subjek pelaku usaha dan objeknya yaitu dokumen dan/atau perjanjian. Namun *shopee paylater* adalah penyedia jasa yang memudahkan para pengguna *shopee* untuk melakukan pembelian barang dengan cara dicicil. Klausula eksonerasi dalam kasus ini juga tercantum dalam *term and service* dari *shopee paylater* sehingga terdapat kekosongan hukum yang mengatur mengenai perlindungan hukum kepada konsumen terkait adanya klausula eksonerasi dalam *term and service* yang disediakan oleh penyedia jasa, dan kedudukan *term and service* dalam ketentuan KUH Perdata / ketentuan hukum terkait perjanjian lain yang berlaku di Indonesia.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan diatas, maka dengan inilah yang menjadi perhatian penulis dan kemudian tertarik untuk mengangkat skripsi dengan judul “ PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA APLIKASI MARKETPLACE TERKAIT PENGGUNAAN KLAUSULA BAKU DALAM *TERM AND SERVICE*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka muncul beberapa pertanyaan yang dapat di jadikan permasalahan dalam penelitian ini. Beberapa permasalahan tersebut dirumuskan sebagai berikut:

⁷ Muhamad Ibrahim, **Waduh! Akun Shopee Dibobol, Transaksi SPayLater Bocor Rp. 16,7 Juta**, <https://infobanknews.com>, diakses pada tanggal 16 November 2023 jam 18.48 WITA.

1. Bagaimana pengaturan *term and service* dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan hukum perjanjian lainnya yang berlaku di Indonesia?
2. Bagaimana bentuk perlindungan kepada pihak konsumen terkait klausula pengaman dalam *term and service* yang disediakan oleh penyedia jasa?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Dalam membahas permasalahan diatas diperlukan suatu ruang lingkup masalah, dengan demikian penulisan skripsi ini akan terarah dan lebih memudahkan memahami serta mendalami pokok permasalahan. Adapun yang menjadi ruang lingkup masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pada bagian permasalahan yang pertama akan dibatasi ruang lingkup penelitiannya mengenai pengaturan *term and service* dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan hukum perjanjian lainnya yang berlaku di Indonesia.
2. Kemudian pada bagian permasalahan yang kedua akan dibatasi ruang lingkup penelitiannya mengenai bentuk perlindungan kepada pihak konsumen terkait klausula pengaman dalam *term and service* yang disediakan oleh penyedia jasa.

1.4 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan pada dasarnya selalu mempunyai tujuan sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, Khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa.
2. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum.
3. Sebagai syarat menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar.

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan penulis yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Bagaimana pengaturan *term and service* dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan hukum perjanjian lainnya yang berlaku di Indonesia.
2. Untuk mengetahui Bagaimana bentuk perlindungan kepada pihak konsumen terkait klausula pengaman dalam *term and service* yang disediakan oleh penyedia jasa.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian normatif. Penelitian normatif artinya suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁸

⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji. Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013, halaman 13.

1.5.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh Peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif.⁹ Jenis penelitian yuridis normatif ini digunakan oleh Peneliti untuk menginventarisasi peraturan perundang-undangan yang berlaku dan asas hukum terkait dengan kedudukan *term and service* dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan hukum perjanjian lainnya yang berlaku di Indonesia dan bentuk perlindungan hukum kepada pihak konsumen terkait klausula eksonerasi di dalam *term and service* yang disediakan oleh penyedia jasa *e-commerce* di Indonesia.

1.5.2 Jenis Pendekatan

Berdasarkan jenis penelitian diatas maka penelitian normatif yang digunakan ialah penelitian yang bersifat yuridis, yang berupaya untuk menggambarkan secara lengkap mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian yang bersifat yuridis bertujuan untuk memberikan pemaparan atau gambaran atas subjek dan objek penelitian sebagaimana dari hasil penelitian yang digunakan. Berdasarkan dari sifatnya, penelitian ini menggunakan dua metode pendekatan yaitu:

1. Pendekatan perundang-undangan¹⁰ yaitu digunakan oleh peneliti untuk menelaah peraturan perundang-undangan dan aturan hukum lain berkaitan dengan perjanjian untuk menjawab permasalahan

⁹ Bahder Johan Nasution, **Metode Penelitian Ilmu Hukum**, Perseroan Komanditer Mandar Maju, Bandung, 2008, hlm 86. Bahder Johan Nasution menyatakan bahwa Penelitian hukum yuridis normatif adalah sebuah penelitian yang berupa inventarisasi perundang-undangan yang berlaku, untuk mencari asas-asas dari perundang-undangan tersebut, sehingga penelitian ini berusaha untuk melakukan penemuan hukum yang sesuai dengan suatu permasalahan tertentu.

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, **Penelitian Hukum**, Kencana, Jakarta, 2008, hlm 93. Peter Mahmud Marzuki menyatakan Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi hukum yang bersangkutan dengan isu hukum yang sedang diteliti.

hukum terkait dengan kedudukan *term and service* dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan hukum perjanjian lainnya di Indonesia.

2. Pendekatan konseptual yaitu digunakan oleh peneliti untuk menelaah konsep hukum yang telah ada mengenai hukum perjanjian dan hukum perdata secara umumnya, guna menemukan konsep hukum yang baru mengenai perlindungan kepada konsumen terkait klausula eksonerasi dalam *term and service* yang disediakan penyedia jasa.

1.5.3 Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum dalam penelitian Ilmu hukum normatif, masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan pustaka yang berisikan tentang pengetahuan ilmiah yang baru, ataupun pengertian baru tentang fakta yang diketahui maupun mengenai suatu gagasan (*ide*). Bahan hukum primer dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, maupun peraturan perundang-undangan lain. Bahan hukum primer yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini berupa ketentuan hukum yang akan dikaji, bahan hukum primer di penelitian ini yaitu :

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952).

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan pustaka yang digunakan untuk memperoleh, memperkuat informasi tentang bahan hukum primer yang digunakan sebagai rujukan melakukan analisis dalam penelitian ini. Bahan hukum sekunder dapat berupa buku, laporan penelitian, penelitian terdahulu (yaitu disertasi, tesis), seminar, majalah, terbitan pemerintah, serta bahan acuan lainnya terkait *status hukum terms and service* dalam jual beli yang dilakukan melalui jual beli *online*.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Bahan hukum yang dipergunakan oleh Peneliti dalam penelitian hukum ini sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya adalah KUHPerdata, UU Perkawinan, literatur, skripsi, tesis, disertasi jurnal hukum, artikel ilmiah online, KBBI dan kamus hukum dikumpulkan melalui penelusuran di perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Udayana, Perpustakaan umum Universitas Udayana, pustaka pribadi milik Peneliti, dan artikel internet.

1.5.5 Teknik Analisis Bahan Hukum

1. Penafsiran Gramatikal

Penafsiran gramatikal ini digunakan oleh Peneliti guna menganalisis permasalahan hukum mengenai *term and service* dalam jual beli *online* dengan bahasa yang digunakan sehari-hari baik berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) maupun kamus hukum.

2. Penafsiran Sistematis

Penafsiran sistematis dipergunakan oleh Peneliti dalam penelitian ini dengan tujuan untuk menafsirkan ketentuan perundang-undangan terkait dengan perjanjian yaitu Pasal 1320 dan 1338 KUHPerdara dengan cara yaitu menghubungkan ataupun mengaitkan ketentuan tersebut dengan *term and service* dalam situs jual beli *online*.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup masalah, tujuan dan metode penelitian.

BAB II : KAJIAN TEORITIS

Pada bab ini menguraikan tentang teori, asas dan konsep yang akan digunakan sebagai dasar pemecahan masalah terhadap jual beli online.

BAB III :

Pada bab ini menguraikan tentang pengaturan *term and service* dalam Peraturan Perundang-undangan Hukum Perdata dan hukum perjanjian lainnya yang berlaku di Indonesia.

BAB IV :

Pada bab ini menguraikan tentang bentuk perlindungan kepada pihak konsumen terkait klausula pengaman dalam *term and service* yang disediakan oleh penyedia jasa.

BAB V :

Pada bab ini merupakan bab terakhir dari penulisan skripsi yang memuat tentang kesimpulan dan saran. Untuk itu peneliti menarik beberapa kesimpulan dari hasil penelitian.

