

Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Dana Produk Cacat E-Materai Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Latifa Syukraini Putri *, Neni Sri Imaniyati, Ilman Abidin

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

latifasyukraini20@email.com, neni.sri@unisba.ac.id, muhammadilmanabidin@unisba.ac.id

Abstract. Through the development of electronic media as a convenience in conducting transactions, of course there are obstacles in its use, such as the emergence of losses on product transactions that are not in accordance with what was promised, obstacles in accessing media in transactions, to weak and inadequate operational systems. Thus the need for legal protection of consumers from the risk of losses suffered either intentionally or unintentionally in regulating consumer rights and responsibilities by business actors to provide compensation for damages. The purpose of this study is to analyze the protection of consumers in the purchase of E-stamp defective products based on the GCPL Law. This research uses normative juridical methods, methods or data collection techniques used through literature studies. This research uses a qualitative data analysis method, namely using systematic interpretation that connects one regulation with other regulations. The results show that although Law No. 8 of 1999 provides clear protection for consumers, there are still obstacles in the implementation of the refund process caused by the existence of standard clauses in electronic transactions.

Keywords: *Consumer Protection, E-Stamp, Refund.*

Abstrak. Melalui Perkembangan media elektronik sebagai kemudahan dalam melakukan transaksi tentunya terdapat hambatan dalam penggunaannya, seperti timbulnya kerugian atas transaksi produk yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, kendala dalam penagksesan media dalam transaksi, hingga sistem operasional yang lemah dan tidak cukup memadai. Dengan demikian perlunya perlindungan hukum terhadap konsumen dari adanya resiko timbul kerugian yang diderita baik secara sengaja ataupun tidak di sengaja dalam mengatur hak-hak konsumen dan tanggung jawab oleh pelaku usaha untuk memberikan kompensasi ganti kerugian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perlindungan terhadap konsumen dalam pembelian produk cacat E-materai berdasarkan UUPK. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, metode atau teknik pengumpulan data yang digunakan melalui literatur studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif yaitu menggunakan penafsiran sistematis yang menghubungkan satu peraturan dengan peraturan lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 memberikan perlindungan yang jelas bagi konsumen, masih terdapat kendala dalam implementasi proses pengembalian dana yang disebabkan dengan adanya klausua baku dalam transaksi elektronik.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, E-Materai, Pengembalian Dana.*

A. Pendahuluan

Seiring pembangunan bidang perindustrian dan perdagangan, terdapat manfaat terutama dalam perekonomian dan juga terhadap konsumen untuk memperoleh berbagai macam pilihan barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Dengan menggunakan istilah “ekonomi digital” yaitu sebagai gambaran atas kemajuan internet, yang membawa ekonomi global ke masa saat sekarang ini. Hal tersebut memberikan dampak terhadap perkembangan bisnis di Indonesia yang semakin inovatif dan juga efisien.

Dalam kegiatan usaha, konsumen cenderung sebagai objek utama atau sebagai sasaran dalam kegiatan perdagangan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan melalui promosi. Akan tetapi, tidak sedikit konsumen mengalami kerugian atas barang dan/atau jasa yang dipromosikan ataupun melalui penjualan. Sehingga hal tersebut menjadikan konsumen berada dalam kedudukan yang lemah, baik yang ditimbulkan oleh kurangnya informasi, ataupun tingkat kesadaran akan kualitas suatu produk. Lahirnya Perjanjian yang dilakukan dengan berbasis elektronik dan terus berkembang dengan adanya teknologi basis data, transaksi melalui layanan m-banking atau transfer, surat elektronik (e-mail), serta dokumen kesepakatan yang berbentuk digital yang menjadi kecanggihan dalam kemajuan teknologi.

Berkaitan dengan perjanjian dalam sebuah dokumen tentunya membutuhkan tanda tangan dan juga pembubuhan sebagai keabsahan dalam perjanjian, sehingga hal tersebut juga berlaku dalam perjanjian dengan dokumen berbasis elektronik. Sebagai pembebanan pajak atas dokumen melalui bea materai, pemerintah yaitu Peruri sebagai Perusahaan Percetakan Uang Republik Indonesia (BUMN) mengeluarkan materai elektronik sebagai peralihan atau bentuk transisi dari materai konvensional.

Materai elektronik berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2020 tentang Bea Materai, adalah jenis materai yang dikeluarkan dalam bentuk digital dengan fitur yang dilengkapi pengamanan, dengan ciri-ciri yaitu seperti adanya kode unik dan fitur yang sebagai pembuktian dan keaslian E-materai tersebut.

Setelah pemberlakuan materai elektronik berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan materai elektronik No.134/PMK.03/2021, maka dalam peralihannya dilakuka uji coba penggunaan pada Oktober 2021. Pada bulan September 2023 penggunaan E-materai juga ditetapkan sebagai syarat dalam pembubuhan dokumen pada pendaftaran Calon Aparatur Sipil Negara (CASN). Akan tetapi dalam pelaksanaan jual beli melalui media internet tidak sedikit yang mengalami kendala yang dapat merugikan konsumen.

Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah No.71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Tamsaski Elektronik (PP PSTE) dalam pasal 27 terkait penyelenggara sistem elektronik dalam kegiatannya untuk menjamin berfungsinya sistem elektronik sesuai dengan peruntukannya, dengan tetap memperhatikan berjalannya sistem berdasarkan komabilitas atau kemampuan perangkat dalam bekerja.

Seperti halnya dalam pendaftaran Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) pada tahun tanggal 5 September 2024 terdapat permasalahan down system dalam pembelian dan pembubuhan E-materai. Terdapat kurang lebih 3.2 Juta orang yang telah melakukan pendaftaran sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Akan tetapi dalam proses pembubuhan E-materai portal pembelian materai elektronik mengalami kendala akses yang mengakibatkan tertundanya proses pendaftaran akibat tidak memperoleh E-materai.

Memperhatikan tanggapan pemerintah yakni disampaikan oleh Peruri peningkatan pengguna dalam mengakses pembelian materai elektronik pada situs meterai-elektronik.com menyebabkan perlambatan sehingga pendaftar tidak perlu khawatir atas berkurangnya atau hilangnya kuota materai elektronik. Pada kenyataannya yakni berbanding terbalik, kegagalan setelah berhasil melakukan pembayaran adalah jumlah kuota E-materai yang tidak masuk setelah dilakukannya pembayaran dengan konfirmasi bahwa pembayaran berhasil namun berubah menjadi kadaluwarsa

Dalam unggahan akun Instagram resmi milik Peruri memberikan pernyataan bahwasanya pengembalian dana dapat dilakukan kepada para peserta, dengan adanya ketentuan-ketentuan sebagai prosedur refund. Hal yang perlu diperhatikan dalam pengajuan pengembalian dana yaitu harus memenuhi beberapa syarat yaitu, pengembalian dana hanya dapat diberikan kepada pengguna yang mengalami kendala transaksi, pengembalian hanya dapat dilakukan dalam sekali invoice pembelian.

Terkait ketentuan Jangka waktu pengajuan refund adalah tiga hari setelah pembayaran

dilakukan, dan kemudian akan diproses maksimal selama 45 hari kerja, dan jumlah dana yang dikembalikan adalah sejumlah 75%. Setelah pernyataan tersebut di sampaikan, secara langsung menimbulkan reaksi oleh masyarakat untuk menolak beberapa syarat yang telah disampaikan. Kebijakan oleh Peruri dianggap merugikan konsumen dan menguntungkan secara sepihak saja terutama jumlah pengembalian dana yang dipotong dan hanya dikembalikan tidak secara penuh.

Secara besar hak konsumen juga di atur didalam pasal 4 Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak yang paling utama berdasarkan pasal tersebut yaitu adanya hak atas kenyamanan, keamanan dan juga keselamatan selama penggunaannya. Konsumen juga berhak untuk memperoleh informasi yang benar, perolehan informasi yang benar, konsumen juga diberikan hak untuk mendengarkan keluhan terkait barang dan/atau jasa, dan pengganti kerugian atau kompensasi.

Sehingga dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai produk cacat E-materai yang digunakan dalam pembubuhan dokumen, yang berjudul “Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Dana Produk Cacat E-Materai Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” dengan identifikasi masalah yaitu “Bagaimana perlindungan konsumen dalam memperoleh pengembalian dana produk cacat E-materai dihubungkan dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”

B. Metode

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode pendekatan normatif, dengan menggunakan studi melalui dokumen yang berbahan hukum dan menghubungkan dengan menggunakan peraturan perundang-undangan, Peraturan Pemerintah, teori hukum yang berkaitan dengan perlindungan terhadap konsumen. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif yang bersifat deskriptif untuk memahami perlindungan konsumen dalam pengembalian dana produk cacat E-materai menurut UUPK. Kemudian dari data-data tersebut, penulis menguraikan dan mendeskripsikan permasalahan yang timbul dari objek penelitian tersebut agar dapat dianalisis yang bertujuan untuk memperoleh kesimpulan. Data sekunder digunakan dalam penelitian ini yang diperoleh dengan melalui literatur kepustakaan dengan merujuk pada sumber buku-buku, pendapat ahli, aturan hukum yang relevan dengan kajian masalah ini.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Memperoleh Pengembalian Dana Produk Cacat E-materai dihubungkan dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pada kegiatan jual beli, konsumen merupakan kedudukan yang lemah sehingga terkadang menjadi pihak yang dirugikan atas klausul yang ditetapkan oleh pelaku usaha. Apabila sesuatu kegiatan yang dikatakan sebagai perjanjian, maka tentunya terlebih dahulu dilakukan kesepakatan secara bersama-sama baik persetujuan yang dilakukan secara tertulis ataupun tidak tertulis dengan berisikan klausul-klausul. Maka suatu perjanjian yang berisikan klausula baku adalah sebagai perjanjian dengan dituangkannya klausul berupa syarat atau suatu keadaan yang telah ditentukan sebelumnya dalam perjanjian yang dilakukan.

Menurut Sutan Sjahdeni, perjanjian baku memuat hampir dari keseluruhan klausul-klausul yang sebelumnya dibakukan oleh salah satu pihak sehingga pihak lainnya tidak memiliki ruang untuk dapat bernegosiasi atau merundingkan atas klausul-klausul yang dianggap berat dan merugikan. Dalam Undang-Undang N.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa klausul baku merupakan aturan yang berdasarkan syarat-syarat atau ketentuan yang telah dipersiapkan atau dibuat terlebih dulu oleh salah satu pihak yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang bersifat mengikat oleh pihak lainnya dan juga kewajiban untuk dapat memenuhi klausul-klausul tersebut.

Pasal 1 angka 2 UUPK, konsumen adalah pemakai barang dan/atau jasa yang diperuntukkan untuk dirinya sendiri, keluarga, atau orang lain, dan makhluk hidup lainnya sehingga tidak untuk diperdagangkan. Sehingga perlindungan terhadap konsumen memiliki aspek hukum untuk menjamin kepastian yang diberikan terhadap konsumen. Hak konsumen merupakan kewenangan kewenangan atau keistimewaan yang terhadap seseorang diberikan kepadanya untuk melakukan atau memperoleh sesuatu. Berdasarkan ketentuan dalam KUHPerdara bahwasanya hak pembeli yaitu:

1. Hak yang diberikan untuk memperoleh barang, pembeli sebagai pihak yang terhadapnya memperoleh hak dalam menerima barang sesuai dengan ketentuan saat perjanjian.
2. Hak yang dimiliki untuk melakukan tuntutan ganti rugi, pembeli dapat menuntut ganti kerugian apabila barang yang diperoleh tidak sesuai dari kesepakatan baik dari spesifikasi dan kualitasnya.

Terdapat hak dasar terhadap konsumen yang di akui secara Internasional dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU), yaitu adanya hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*), hak dalam mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), dan hak untuk dapat didengar (*the right to be heard*). Secara garis besar hak konsumen juga di atur didalam pasal 4 Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak yang paling utama berdasarkan pasal tersebut yaitu adanya hak atas kenyamanan, kermanan dan juga keselamatan selama penggunaannya.

Berdasarkan pada hak konsumen melalui UUPK yang mengatur terkait berbagai macam hak konsumen, yang termasuk adanya hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan juga pada kondisi yang sebelumnya telah dijanjikan. Terkait *E*-materai bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan produk yang berdasarkan pada fungsinya yaitu sesuai atau dapat digunakan dengan baik dan juga tentunya sesuai dengan kualitas suatu produk atau layanan.

Ketentuan dalam pasal 4 UUPK yaitu konsumen memiliki hak dalam memperoleh informasi dan jaminan dari barang dan /atau jasa. Pada faktanya *E*-materai yang memiliki kecacatan sebagai akibat yang ditimbulkan yaitu tidak dapat digunakan, maka konsumen harus diberi tahu dengan prosedur yang transparan, namun nyatanya konsumen dipersulit dengan ketentuan-ketentuan yang memberatkan salah satu pihak. Dengan prosedur yang cukup panjang dan juga kebijakan yang tidak dapat diubah, konsumen hanya dapat menerima.

Penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagai usaha dalam pembangunan nasional dengan berdasarkan pada 5 (lima) asas yang digunakan untuk menjamin keberlanjutannya, yaitu:

1. Asas manfaat, diamanatkan untuk upaya dalam menjalankan perlindungan konsumen yang memiliki kemandanaan terhadap kepentingan konsumen.
2. Asas keadilan, diperuntukkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dengan memberikan hak dan kewajiban kepada konsumen dan pelaku usaha.
3. Asas keseimbangan, diperuntukkan dalam memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, adalah untuk menjamin keselamatan konsumen dalam pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi
5. Asas kepastian hukum, diperuntukkan dengan tujuan ditaatinya hukum dan diberikan keadilan kepada konsumen dan pelaku usaha dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan menjamin adanya kepastian hukum.

Perlindungan hukum menurut M. Isanaeni dengan ditinjau berdasarkan sumbernya yaitu terbagi atas dua. Perlindungan hukum Internal, adalah hukum yang isi atau dasarnya dibentuk oleh para pihak yang membuat suatu perjanjian. Pada membuat perjanjian kedua bekah pihak menentukan klausula-klausula yang disepakati bersama dengan dasar terpenuhinya kepentingan masing-masing. Hal tersebut juga berlaku dalam membentuk klausula-klausula apabila timbulnya resiko dalam perjanjian, maka terlebih dahulu dieepakati bersama-sama oleh para pihak.

Selanjutnya perlindungan eksternal yaitu perlindungan yang diberikan kepada pihak dengan kedudukan atau kepentingan dari pihak yang relatif lemah. Karena berdasarkan kedudukan yang tidak berimbang atau berat sebelah, maka perlunya perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai dasar kekuatan untuk melindungi pihak yang relatif lemah dan untuk melindungi hak-hak konsumen dalam meminimalisir kerugian yang akan diderita.

Melalui pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwasanya terdapat tujuan dalam perlindungan konsumen, secara umum terkait upaya dalam meningkatkan kesadaran konsumen dalam melindungi diri. Selain itu sebagai pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

Tujuan dari adanya perlindungan konsumen dalam hal ini juga dimaksudkan untuk merancang sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur kepastian hukum dan transparansi terhadap informasi, baik dalam akses memperoleh informasi terhadap barang dan/atau jasa. Pertanggung jawaban oleh pelaku usaha terhadap konsumen dalam pemberian perlindungan agar pelaku usaha

dapat membangun kesadaran dan rasa peduli atas pentingnya perlindungan yang diberikan kepada konsumen dan mengonsumsi, menggunakan produk barang dan/atau jasa

Sebagai dasar perlindungan terhadap konsumen, terdapat prinsip-prinsip dalam memastikan kedudukan konsumen agar memperoleh keamanan dan juga daya akses yang aman dan terjaga terkait suatu barang dan/atau jasa. Melalui prinsip-prinsip perlindungan konsumen terdapat peran penting untuk menjaga kegiatan transaksi oleh pelaku usaha dan konsumen dapat dilakukan secara terbuka dan transparan tanpa merugikan salah satu pihak, yaitu:

1. Prinsip Keadilan

Dalam menjamin kedudukan yang setara oleh para pihak dalam melakukan kegiatan transaksi, prinsip keadilan diperlukan agar tercapainya keadilan yang merata terhadap konsumen. Prinsip keadilan diperuntukkan agar keseimbangan anatar hak dan juga kewajiban oleh konsumen dan pelaku usaha dalam mengakses penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang transparan dan adil.

2. Prinsip Keamanan

Pada prinsip keamanan yaitu meliputi aspek jaminan terhadap produk dan layanan terkait transaksi oleh konsumen dan pelaku usaha. Keamanan yang diberikan juga berupa pada kualitas produk, fisik, standar keamanan dan fungsi produk serta untuk menjamin privasi konsumen dalam kegiatan jual beli atau transaksi. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memenuhi standar penjualan atau kualitas produk sehingga dapat memberikan jaminan atas resiko yang dapat ditimbulkan dan dialami oleh konsumen.

3. Prinsip Kepastian Hukum

Prinsip kepastian hukum yaitu berkaitan dengan konsumen dan pelaku usaha untuk mengetahui hak dan kewajiban oleh masing-masing pihak agar dapat terwujudnya penegakan hukum perlindungan konsumen. Melalui prinsip ini konsumen harus mengetahui bermacam-macam hak yang diberikan perlindungan hukum. Sehingga dengan mengetahui hak-hak mereka sebagai konsumen, maka pelaku usaha dapat mengetahui pula kewajibannya untuk dapat mematuhi segala aturan atau regulasi tanpa terkecuali.

4. Prinsip Informasi yang Benar

Dalam kegiatan transaksi, pihak yang berperan sebagai konsumen menuntut terhadap konsumen agar mengetahui dan dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi produk dengan jelas, akurat dan tidak mengandung informasi yang tidak benar. Sebagai pelaku usaha, tentunya memiliki kewajiban dalam kegiatan usaha agar dapat mencantumkan informasi pada produk, baik tertulis maupun tidak tertulis mengenai harga, penggunaan, resiko yang ditimbulkan dan juga tata cara dalam mengaplikasikan suatu produk.

Selain pelaku usaha dalam kewajibannya untuk dapat memberikan informasi yang jelas, konsumen juga berperan aktif untuk dapat mengetahui informasi mengenai produk yang digunakan atau yang diperoleh melalui pelaku usaha. Agar tercapainya kegiatan transaksi yang terbuka dan jelas, maka pada prinsip ini ditekankan kepada pelaku usaha agar dapat bersifat terbuka dalam memperdagangkan produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan sehingga adanya larangan keras untuk mencantumkan informasi bersifat menyesatkan atau memungkinkan timbulnya kerugian terhadap konsumen.

5. Prinsip Tanggung Jawab

Setiap kegiatan transaksi tidak selalu berjalan dengan baik terkait perolehan produk, terkadang suatu produk dapat suatu waktu mengalami kendala seperti cacat yang menyebabkan tidak dapat berfungsinya dengan baik produk tersebut, dan cacat tersembunyi sehingga sulit terlihat penyebab kerusakan suatu produk tersebut. Maka dengan demikian prinsip tanggung jawab terhadap pelaku usaha dibebankan kepadanya untuk dapat bertanggung jawab atas layanan dan produk yang ditawarkan kepada konsumen.

Perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha, bila dikaitkan dengan teori perlindungan hukum dalam aspek perlindungan internal, konsumen harus mendapatkan perlindungan dari adanya perjanjian yang memuat klausula baku didalamnya. Perjanjian baku memiliki ciri-ciri dalam pembuatannya yaitu, *Pertama* isi dari perjanjian baku yakni hanya dibentuk atau ditentukan oleh salah satu pihak tanpa perundingan, *Kedua* perjanjian baku dibentuk oleh pihak yang cenderung berkedudukan yang lebih dominan atau kuat dari pada pihak lainnya yang dalam aspek ekonomi lebih lemah. *Ketiga*, pihak yang cenderung lemah hanya diberikan pilihan untuk menerima atau tidak,

sehingga dalam hal ini tidak ada kegiatan tawar menawar yang dilakukan

Pada saat pembelian *E-materai* melalui website resmi, bahwa tidak adanya *term and condition* atau syarat dan ketentuan dalam melakukan transaksi pembelian materai elektronik. Berkaitan dengan kebijakan pemerintah mengenai prosedur pengembalian dana, bahwa tidak diketahui sebelumnya dan ketentuan tersebut ada setelah terjadinya *down system* atau server down.

Sehingga konsumen seolah-olah tidak memiliki pilihan lain, atas ketentuan tersebut. Pilihan yang dihadapkan kepada konsumen hanya dua yaitu terima atau tinggalkan (*take it or leave it*), dengan demikian konsumen hanya dapat menerima ketentuan tersebut tanpa dapat mengubah atau melakukan negosiasi.

Pasal 18 UUPK mengatur tentang larangan penggunaan klausula baku dalam perjanjian yang merugikan konsumen. Klausula baku adalah ketentuan yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha dan tidak dapat dinegosiasikan oleh konsumen. Dalam hal ini pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan klausula yang bersikan pengalihan resiko kepada konsumen, menghilangkan atau membatasi hak oleh konsumen dan menyebabkan kerugian terhadap konsumen.

Dalam pembelian *E-materai*, konsumen tidak mengetahui klausula terkait ketentuan pengembalian dana oleh pelaku usaha, baik berupa ketentuan *refund*, jumlah dana yang di kembalikan, dan jangka waktu pengembalian dana pada proses *refund*. Ketentuan yang dikeluarkan oleh pelaku usaha ada pada saat telah terjadinya *down system* dan kendala tidak dapat digunakannya materai elektronik. Sehingga konsumen tidak dapat melakukan penawaran selain menerima tawaran tersebut atau tidak menerima tawaran yang diberikan.

Kebijakan pengembalian dana atau *refund* memicu protes karena dianggap hanya menguntungkan salah satu pihak saja. Dalam hal ini Peruri mengeluarkan ketentuan bahwa dana yang dikembalikan hanya sebesar 75% dari total pembayaran yang telah dilakukan oleh konsumen.

Dalam praktiknya pelaku usaha dilarang untuk menggunakan klausula baku dalam perjanjian. Terbentuknya klausula baku merupakan akibat dari adanya perjanjian yang hanya dilakukan oleh salah satu pihak saja berdasarkan pada kehendak dan keinginan yang tentunya menguntungkan salah satu dari para pihak yang melakukan perjanjian. Atas kebijakan yang dikeluarkan oleh Peruri yang memenuhi adanya unsur dari klausula baku, konsumen sebagai kedudukan yang lemah tidak dapat melakukan apa-apa.

Melalui pasal 7 mencantumkan terkait kewajiban yang dibebankan terhadap pelaku usaha dalam melindungi kedudukan konsumen dari produk yang dibeli dan di konsumensi, secara umum kewajiban terhadap pelaku usaha adalah, pelaku usaha selama menjalankan kegiatan usahanya harus berlandaskan pada itikad baik, dengan kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas terkait penggunaan produk secara transparansi atau terbuka

Menjamin mutu dan standar produk adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha. Terhadap produk, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk dapat memberikan kompensasi atau sejumlah ganti kerugian terhadap konsumen atas kerugian yang diderita selama mengonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan pemanfaatannya

Berdasarkan ketentuan pasal 19 UUPK, menegaskan bahwa setiap perjanjian yang mengandung klausula baku yang merugikan konsumen adalah dapat batal demi hukum. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh ganti kerugian apabila merasa dirugikan atas akibat adanya klausula baku yang tidak adil.

Dengan demikian melalui perlindungan hukum dalam aspek eksternal yaitu perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang atau peraturan yang telah dibuat sebelumnya menyangkut hak dan kewajiban para pihak dan mencegah adanya ketidakadilan. Ketentuan UUPK dan KUHPerdata adanya ketentuan yang melindungi hak konsumen dan juga tanggung jawab oleh pelaku usaha atas produk cacat. Ketentuan dalam pasal 7 UUPK huruf (b) yaitu untuk dapat menjamin barang dan/atau jasa yang diproduksi yaitu materai elektronik terkait pemberian informasi yang jelas dan jujur atas jaminan barang dan/atau jasa.

D. Kesimpulan

Perlindungan hukum terhadap konsumen oleh pelaku usaha penyedia barang dan/jasa yaitu *E-materai* harus benar-benar memperhatikan resiko yang timbul dikemudian hari. Pembentukan klausula baku oleh pelaku usaha dalam suatu perjanjian adalah merupakan perbuatan melawan hukum

yang menguntungkan sepihak.

Perjanjian dengan berisikan klausula-klausula harus ditentukan di awal (*term and condition*) sebelum kegiatan transaksi. Sehingga konsumen dapat menentukan pilihannya untuk menerima tawaran tersebut atau tidak. Pasal 19 UUPK mengatur terkait tanggung jawab oleh pelaku usaha apabila menimbulkan resiko kerugian terhadap konsumen, baik memberikan ganti kerugian berupa uang, atau dengan barang sejenis yang memiliki nilai sama. Perlindungan hukum secara internal harus diperhatikan agar konsumen sebagai kedudukan yang relatif lemah untuk dapat berhati-hati dari indikasi perjanjian baku, dan juga perlindungan secara internal melalui regulasi peraturan Undang-Undang untuk memberikan kepastian hukum terhadap pelaku usaha dan juga konsumen untuk menjalankan hak dan kewajibannya.

Ucapan Terimakasih

Terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang berharga dalam setiap tahap penelitian ini. Dukungan dan wawasan yang diberikan sangat membantu dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Saya sangat menghargai waktu, perhatian, serta dedikasi yang telah diberikan dalam membimbing saya hingga penelitian ini dapat mencapai bentuk akhirnya .

Daftar Pustaka

- Ahmadi Miru, Yodo Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan ke-10. Ed, 1. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017. / www.rajawalipers.com.
- Ahmadi Miru, Yodo Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan ke-10. Ed, 1. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017. / www.rajawalipers.com.
- Eli Wuria Dewi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Ed. 1. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Neni Sri Imaniyati dkk., *Hukum Kekayaan Intelektual Kekayaan Intelektual, Hak Kekayaan Intelektual, Hak Cipta , Paten, Dan Merek*, Edisi 1 Cet.1 Jakarta: Kencana, 2024., Hlm. 25.
- Mega Sari Tanjung, “Kegunaan E-Materai Dalam Dokumen Elektronik dan Implemmentasinya,” *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* Vol 10 No 2 (2023): 1035, <https://doi.org/10.31604/jips.v10i2.2023.1034-1038>.
- Hadijah Alaydrus, “Peserta CASN Beli E-Meterai Kok Error, Ini Jawaban Peruri!,” *CNBC Indonesia*, 2023, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230929092039-37-476392/peserta-casn-beli-e-meterai-kok-error-ini-jawaban-peruri>., Diakses pada 04 Oktober 2024 pukul 20:04 WIB.
- Arifah Hidayat, Diana Wiyanti, & Makmur. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Anggota Koperasi BMT Rindu Alam yang Dananya Disalahgunakan Pengurus. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 21–24. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i1.2113>
- Maulidna, R. N. N., & Rini Irianti Sundary. (2021). Perlindungan Hukum terhadap Pekerja Anak dihubungkan dengan Hak Atas Pendidikan Studi Kasus di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 1(1), 62–66. <https://doi.org/10.29313/jrih.v1i1.202>

Putri Nur Anisa, & Tatty Aryani Ramli. (2022). Implementasi Peraturan Pengawasan Kosmetik Tanpa Izin Edar dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik sebagai Upaya Perlindungan Konsumen. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 1(2), 111–116. <https://doi.org/10.29313/jrih.v1i2.528>