

Penerapan Prinsip Itikad Baik oleh Pelaku Usaha Atas Pencantuman Klausula Baku dalam Jual Beli Online Ditinjau dari KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dinda Ferawati*, Faiz Mufidi

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

*dindaferawati2@gmail.com, mufam57@gmail.com

Abstract. The inclusion of the "No Refund" provision in the description of products sold by business actors on the online buying and selling platform or the Tiktok Shop e-commerce is a standard clause according to article 18 paragraph (1) letter b of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Where the inclusion is prohibited and also contradicts Article 1338 paragraph (3) of the Civil Code regarding the application of the principle of good faith in the agreement. The purpose of this study is to see how to find out the application of good faith by online buying and selling business actors and to find out legal protection for consumers against the inclusion of standard clauses by business actors in online buying and selling in terms of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The method used in this research is normative juridical. The results of the study show that there is a discrepancy in the implementation of online buying and selling through the Tiktok Shop platform with Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. After conducting research, the provision for the inclusion of a "No Refund" statement on products sold at Tiktok Shop when viewed from article 18 paragraph (1) letter b of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is a standard clause that can be canceled by law.

Keywords: *Good Faith, Standard Clauses, Consumer Protection Law.*

Abstrak. Pencantuman ketentuan "No Refund" dalam keterangan produk yang dijual oleh pelaku usaha pada platform jual beli online atau e-commerce Tiktok Shop merupakan sebuah klausula baku yang menurut pasal 18 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dimana pencantuman tersebut dilarang dan bertentangan pula dengan pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata mengenai penerapan asas itikad baik dalam perjanjian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan itikad baik oleh pelaku usaha dalam jual beli online dan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha dalam jual beli online ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan terdapat ketidaksesuaian pelaksanaan jual beli online melalui platform Tiktok Shop dengan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Setelah melakukan penelitian, ketentuan pencantuman keterangan "No Refund" pada penjualan produk yang dijual di Tiktok Shop apabila ditinjau dari pasal 18 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan klausula baku yang dapat dibatalkan demi hukum.

Kata Kunci: *Asas Itikad Baik, Klausula Baku, KUH Perdata.*

A. Pendahuluan

Kegiatan jual beli merupakan suatu kegiatan yang tak bisa lepas dari kehidupan masyarakat. Masyarakat melakukan kegiatan jual beli guna menunjang kehidupan sehari – hari, baik kebutuhan pokok sampai kebutuhan hidup lainnya yang dapat digunakan. Pada saat ini kegiatan jual beli tidak hanya dilakukan secara langsung namun juga dapat dilakukan secara online melalui media sosial.

Pada masa pandemi seperti sekarang ini masyarakat diharuskan untuk menjaga jarak bahkan jika keperluan tidak mendesak disarankan untuk berdiam diri di rumah. Segala aktivitas yang mengharuskan berkerumun ditiadakan sampe masa pandemi ini usai. Kebiasaan masyarakat untuk bertransaksi atau jual beli juga menjadi berubah ditambah dengan berkembangnya teknologi saat ini.

Jual beli pada saat ini sudah menunjukkan kemajuan sesuai dengan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi internet yang pesat dan maju, mempermudah untuk mengakses informasi apapun yang dibutuhkan, termasuk produk dalam jual beli. Adanya kemudahan tersebut membuat masyarakat menjadikannya suatu pilihan dalam jual beli atau perdagangan dimasa pandemi seperti ini. Pada masa pandemi seperti ini banyak masyarakat yang beralih dari berbelanja offline atau datang langsung ke toko, menjadi berbelanja secara online. Berbelanja secara online dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan akses internet.

Saat ini perjanjian jual beli yang diterapkan pada beberapa e-commerce lebih banyak bersifat adhesi sehingga tidak memberi ruang kepada pihak yang lemah untuk melakukan proses negosiasi sebagaimana mestinya. Menerima atau menolak (take it or leave it) merupakan satu satunya pilihan bagi pihak yang lemah posisi tawarnya. Penyimpangan yang sering dilatar belakangi pada perjanjian baku dimana dicantumkannya klausula eksonerasi (exemption clauses), yaitu suatu pasal atau ketentuan yang isinya berupa pembatasan tanggung jawab atau bahkan pembebasan tanggung jawab salah satu pihak terhadap pihak yang lain.

Namun pada kenyataan dalam masyarakat masih banyak terjadi penyimpangan dalam pelaksana jual beli online tersebut seperti barang yang tidak sesuai dengan gambar, wanprestasi terhadap barang tersebut, bahkan tak sedikit pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku untuk menghindari adanya claim pengembalian atas barang yang dikirim tidak sesuai dengan gambar yang pajang oleh pelaku usaha.

Seperti yang dilakukan oleh Mesyr life dan Rose Shopping Center yang merupakan salah satu pelaku usaha pada platform Tiktok Shop, dimana pelaku usaha tersebut menyatakan bahwa “produk yang dijual di toko tersebut tidak dapat di refund dengan alasan apapun” dalam keterangan produk yang dijualnya. Sedangkan dalam kasus lain terdapat pula pelaku usaha mencantumkan pembatasan dalam proses refund yang dilakukan oleh konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan prinsip itikad baik oleh pelaku usaha jual beli online?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha dalam jual beli online ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan itikad baik oleh pelaku usaha jual beli online.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha dalam jual beli online ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Normatif, dimana penulis mengumpulkan bahan yang didapat melalui pendekatan Perundang-undangan, Pendekatan konseptual, melakukan perbandingan hukum, serta didasari dan di dukung bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Pada bahan hukum primer meliputi KUHperdata, Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Online, Peraturan pemerintah No. 80 Tahun 2019

Tentang Perdagangan Melalui media elektronik.

Pada bahan hukum sekunder meliputi bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, seperti Rancangan Undang-Undang dan/atau hasil penelitian dan pendapat para ahli. Pengumpulan Bahan Hukum yang penulis lakukan adalah dengan cara studi pustaka dan studi dokumen. Yaitu dengan cara membaca dan mencatat informasi serta penjelasan yang diperoleh baik dari Undang – Undang, Peraturan Pemerintah yang di dapatkan dari sumber hukum tersebut yang dapat dikaji lebih lanjut yang berhubungan dengan permasalahan ini.

Dalam penulisan ini Analisis Bahan Hukum yaitu setelah semua bahan hukum terkumpul selanjutnya dianalisis mengenai bahan-bahan hukum seperti perundang-undangan serta buku-buku yang di dapat dan dipinjam dipergustakaan dan menguraikan permasalahan yang dibahas untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan tersebut.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Penerapan Prinsip Itikad Baik Oleh Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online

Untuk menjawab identifikasi masalah pertama, penulis menganalisis fakta-fakta yang telah diuraikan dalam Bab III, Itikad baik merupakan kewajiban kontraktual dalam sebuah perjanjian yang mana apa yang mengikat bukan sekedar apa yang secara eksplisit dinyatakan oleh para pihak melainkan juga yang diharuskan. Itikad baik merupakan salah satu bentuk kewajiban hukum yang harus dipatuhi dalam keseluruhan kontrak.

Pencantuman ketentuan “No Refund” yang tercantum pada deskripsi produk yang dijual oleh toko Mesyr life jelas bertentangan dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 menyatakan kewajiban pelaku usaha, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan di sebutkan dalam dengan Pasal 7 huruf (a) dan (g) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, jelas terlihat bahwa pihak penjual dengan sengaja menuliskan Ketentuan”Not Refund” pada deskripsi produk yang diperjualnya, dengan kata lain pihak penjual enggan memberikan kompensasi atau ganti kerugian apabila barang yang dibeli oleh konsumen tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan bertentangan dengan prinsip itikad baik.

Pada Perjanjian jual beli antara Konsumen dan Mesyr life tidak sesuai dengan asas itikad baik dan Pasal 7 huruf (a) dan huruf (g) UUPK. Hal ini ini didasarkan pada: pertama adalah mengenai suatu klausula atau isi perjanjian yang dibuat sepihak oleh penjual dan dapat menimbulkan kerugian bagi pembeli terkait ketentuan Ketentuan”Not Refund” yang tidak sesuai dengan penerapan asas itikad baik , kedua adalah mengenai tidak adanya pemberian kompensasi ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen sehingga tidak sesuai dengan asas itikad objektif yaitu pelaksanaan perjanjian itu harus memenuhi peraturan.

Analisis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Oleh Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tentang Perlindungan Konsumen

Mengacu pada penelitian yang telah diuraikan pada Bab III, pada beberapa kasus jual beli pada platform jual beli online, penulis melihat bahwa perjanjian jual beli yang dilakukan oleh kedua belah pihak terdapat ketidak seimbangan karena adanya pencantuman klausula baku yang dapat merugikan salah satu pihak yaitu pihak pembeli atau konsumen.

Mengacu pada kebijakan refund yang ditetapkan oleh toko Mesyr life pada platform jual beli online Tiktok Shop, keterangan “No Refund” dalam deskripsi produk yang dijual oleh toko Mesyr life menjadi salah satu ketentuan mendasar bagi penulis.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, pencantuman ketentuan tersebut dapat dinyatakan sebagai salah satu bentuk klausula baku karena ketentuan terkait “No Refund” yang terdapat dalam deskripsi tersebut merupakan sebuah ketentuan yang hanya menguntungkan salah satu pihak saja yaitu pihak penjual tanpa mempertimbangkan kepentingan pembeli.

Dengan demikian ketentuan larangan refund produk yang ditentukan terlebih dahulu oleh penjual telah mencederai atau bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf b Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai larangan pencantuman klausula baku dalam sebuah perjanjian. Padahal dalam hukum perlindungan konsumen, larangan pencantuman klausula baku dimaksudkan untuk memberikan kemudahan (kepraktisan) bagi para pihak yang bersangkutan dan menempatkan kedudukan konsumen agar setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Akibat dari tercederainya Pasal 18 ayat (1) huruf b Undang – Undang Perlindungan Konsumen, Ketentuan “No Refund” pada toko Mesyr life dapat dinyatakan batal demi hukum sebagaimana yang telah diatur dalam pasal Pasal 18 ayat (3) Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum”

Perlindungan hukum terhadap dicantumkannya klausula baku oleh penjual yang merugikan pembeli berakibat pada pemberian ganti kerugian yang harus diberikan oleh penjual terhadap konsumen akibat dari kesalahan, kelalaian atau keteledoran yang dilakukan oleh penjual sesuai dengan ketentuan Pasal 1366 KUHPerdara. Berdasarkan Pasal 1366 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa kerugian yang disebabkan oleh kesalahan, keteledoran dan kelalaian pelaku usaha sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang diderita konsumen berupa barang atau uang setara dengan kerugian yang diderita oleh konsumen.

Kerugian yang akan dialami pembeli dalam hal ini adalah apabila terjadi ketidak sesuaian produk yang diterima pembeli dengan yang telah diperjanjikan oleh penjual. Upaya untuk mendapatkan ganti kerugian atau penukaran barang yang tidak bisa dilakukan oleh pembeli karena adanya ketentuan klausula baku yang bertentangan dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen sehingga upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam hal ini pembeli produk adalah dengan melakukan gugatan ke Pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini didasarkan atas pemikiran bahwa tujuan hukum yang sebenarnya adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.³⁵ Dalam hal mewujudkan keadilan, Adam Smith melahirkan ajaran mengenai keadilan (justice) yang menyatakan *the end of the justice to secure from injury*.

D. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis dan pembahasan sebagaimana yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya, maka dari itu penulis dapat mengemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Mengacu pada ketentuan “No Refund” yang diterapkan oleh toko Mesyr life dan toko Rose Shopping Center dalam platform Tiktok Shop, implementasi penerapan prinsip itikad baik dalam perjanjian masih belum sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam pada pasal 1338 KUH Perdata. Hal ini dikarenakan ketentuan “No Refund” yang diberlakukan oleh kedua toko tersebut sangat bertolak belakang dengan penerapan asas itikad baik yang seharusnya menjadi dasar dari sebuah perjanjian.
2. Pencantuman klausula oleh toko Mesyr life dan toko Rose Shopping Center dalam platform Tiktok Shop memuat hal-hal yang dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) huruf (b)

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan tidak sesuai dengan asas-asas hukum perjanjian yang berakibat pada tidak sahnya perjanjian tersebut dan dapat dinyatakan batal demi hukum. Hal ini dikarenakan ketentuan “No Refund” yang ditetapkan oleh kedua toko tersebut merupakan sebuah pernyataan yang mengandung arti bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen tanpa mengindahkan kepentingan konsumen. Sedangkan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan adalah dapat mengajukan ganti rugi kepada pelaku usaha sesuai dengan ketentuan 19 UUPK. Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen sesuai dengan Pasal 23 UUPK.

Daftar Pustaka

- [1] Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- [2] Janus Sidablok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- [3] Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- [4] Ridwan Khairandy, *Itikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pascasarjana
- [5] Soedharyono Soimin, *Pasal 1458 Kitab Undang Undang Hukum Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- [6] Wirjono Projodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, Bandung: Sumur, 1991.
- [7] Yahya Zein, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce dalam Transaksi Nasional & internasional*, (Bandung: Mandar Maju, 2009), hlm. 54
- [8] Heru Lumbangaol, “Kedudukan Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen”, dalam *Jurnal Yustika*, Volume 21 No.2, Desember 2018.
- [9] I Gede Krisna Wijaya, “Penerapan Asas Itikad Baik dalam Jual Beli Online” diakses dari <http://ojs.unud.ac.id/file:///C:/Users/DINDA/AppData/Local/Temp/37212-1033-73964-1-10-20180130-1.pdf> pada tanggal 03 Maret 2021.
- [10] *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*
- [11] *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan*
- [12] *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*
- [13] *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*
- [14] Lathifah Hanim, “Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Keabsahan Perjanjian Dalam Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce) Di Era Globalisasi”, dalam *Jurnal Dinamika Hukum Univeristas Jenderal Soedirman*, Voulume 11, Ferbuari 2011.
- [15] Putri, Bunga Tania, Zakaria, Chepi Ali Firman. (2022). Analisis Putusan Hakim Penggelapan di PT. X Dihubungkan dengan KUHP. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 2(1), 35-40).