



SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN
OLEH PELAKU USAHA BERKAITAN DENGAN PERJANJIAN BAKU
DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI
MELALUI MEDIA ELEKTRONIK

*LEGAL PROTECTION FOR THE LOSS CONSUMER CAUSED BY
BUSINESSMAN IN THE STANDART CONTRACT OF ELECTRONIC
COMMERCE TRANSACTION*

FERI SUSANTO

NIM. 040710101175

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH PELAKU
USAHA BERKAITAN DENGAN PERJANJIAN
BAKU DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI
MELALUI MEDIA ELEKTRONIK**

***LEGAL PROTECTION FOR THE LOSS CONSUMER
CAUSED BY BUSINESSMAN IN THE STANDART
CONTRACT OF ELECTRONIC COMMERCE
TRANSACTION***

FERI SUSANTO

NIM. 040710101175

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009
MOTTO**

**“Janganlah meminum sesuatu sebelum memeriksanya,
Janganlah menandatangani sesuatu sebelum membacanya”
*(Peribahasa Spanyol)***

**“Manusia yang bisa menikmati hidup adalah manusia yang
pandai bersyukur jika memperoleh kenikmatan dan
bisa bersabar jika menghadapi ujian”
(Bobby Herwibowo)**

- *) PT. Intisari Mediatama, 2001, *Untaian Kata Bijak Hari ini*, Cetakan 1, PT. Intisari Mediatama, Jakarta.
- ***) Bobby Herwibowo, dkk, 2007, *Menjadi Kesayangan Allah*, Cetakan 1, Qultum Media, Jakarta.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FERI SUSANTO

NIM : 040710101175

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH PELAKU USAHA BERKAITAN DENGAN PERJANJIAN BAKU DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI MELALUI MEDIA ELEKTRONIK” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 29
Oktober 2009
Yang
menyatakan,

FERI
SUSANTO
040710101175

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tuaku Ayahanda H.Suwondo dan Ibunda Hj. Muthomimah, terima kasih atas segala do'a restu, cinta, curahan kasih sayang, serta pengorbanan yang tak ternilai oleh apapun, teriring do'a semoga Robby selalu memberkahi Ayahanda dan Ibunda serta membalas semuanya dengan kebahagiaan di Dunia dan di Akhirat;
2. Alma Mater Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan.
3. Almarhum Kakek dan almarhumah Nenekku yang lebih dulu menghadap Robby, semoga amal ibadah selama hidup diterima di sisi-Nya. Maaf hanya ini yang penulis bisa persembahkan;
4. Semua Bapak/Ibu Guruku, Bapak/Ibu Dosenku, dan ustadz-ustadzku yang telah mencurahkan ilmunya dengan bimbingannya yang penuh dengan kasih sayang dan kesabaran, semoga ilmu yang telah dicurahkan bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT;

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH PELAKU
USAHA BERKAITAN DENGAN PERJANJIAN
BAKU DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI
MELALUI MEDIA ELEKTRONIK**

***LEGAL PROTECTION FOR THE LOSS CONSUMER
CAUSED BY BUSINESSMAN IN THE STANDART
CONTRACT OF ELECTRONIC COMMERCE
TRANSACTION***

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi
Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember

FERI SUSANTO
NIM 040710101175

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM

JEMBER, 29 OKTOBER 2009

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 29 OKTOBER 2009

Oleh

Pembimbing

HIDAJATI, S.H.

NIP. 194602211979032001

Pembantu Pembimbing

ISWI HARIYANI, S.H.,M.H.

NIP. 196212161988022001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH PELAKU
USAHA BERKAITAN DENGAN PERJANJIAN
BAKU DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI
MELALUI MEDIA ELEKTRONIK**

Oleh

**FERI SUSANTO
NIM 040710101175**

**Dosen Pembimbing
Pembimbing**

Pembantu

HIDAJATI, S.H.

ISWI HARIYANI,

S.H.,M.H.

NIP. 194602211979032001

NIP.

196212161988022001

Mengesahkan:
Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan,

Prof. Dr. M. ARIEF AMRULLAH, S.H., M.HUM.

NIP: 196001011988021001

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 29

Bulan : Oktober

Tahun : 2009

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji

Ketua

Sekretaris

DOMINIKUS RATO, S.H.,M.Si

EDI

WAHJUNI,S.H.,M.Hum.

NIP. 195701051986031002

NIP.

196812302003122001

Anggota Penguji

HIDAJATI, S.H.

.....
NIP. 194602211979032001

ISWI HARIYANI, S.H.,M.H.

.....
NIP. 196212161988022001

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum dan memperoleh gelar Sarjana Hukum. Skripsi ini adalah hasil kerja keras, ketelitian serta dorongan semangat dan bantuan dari semua pihak secara materiil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN**

OLEH PELAKU USAHA BERKAITAN DENGAN PERJANJIAN BAKU DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI MELALUI MEDIA ELEKTRONIK”.

Banyak sekali hambatan, tantangan dan kesulitan yang menuntut semangat dan keuletan untuk menyelesaikan skripsi ini. Namun berkat motivasi, pertolongan, dan bimbingan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Ibu Hidajati, S.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini;
2. Ibu Iswi Hariyani, S.H.,M.H., selaku Dosen Pembantu Pembimbing Skripsi atas sumbangan pemikiran dan ketelitian serta kesabarannya dalam proses membantu penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini;
3. Bapak Prof. DR. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
4. Bapak Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si., selaku Ketua Panitia Penguji, Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Panitia Penguji, atas saran-saran yang diberikan kepada penulis;
5. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan I, Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan II, Bapak Edi Mulyono, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember atas dukungan dan pelayanan yang diberikan kepada penulis;
6. Bapak Sugijono, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Jember atas fasilitas yang diberikan kepada penulis;

7. Seluruh Pegawai di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember, atas segala bantuan dan kemudahan fasilitas yang diberikan;
8. Kakakku Eka Fitria. Amd.Keb., M. Aris Antoni, adikku Ikhwatul Kharoir, Abdus Syukur, Furqon Haqiqi terima kasih atas segala do'a, kasih sayang dan semua yang telah diberikan selama ini, tak lupa kuberharap suatu saat kita bisa membahagiakan kedua orang tua kita;
9. *My brother at Islamic Studen Movement Of Indonesia*, Sapril, Amir, Hendra, Sukma, Febri, Dodik, Andini, Fiska, Sunda, Azrotu, Yulia, Jeje, Nia, Kambali, Rois, dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, tetap semangat dan jaga eksistensi perjuangan kalian dan tetap berproses;
10. Sahabat-sahabat CFC, Udin, Doni, Nasir, Iwan, Andik, Yono, Yanis, Angga, Mirsa, Bayu, Jun dkk, yang tidak bosan dalam membantu penulis dengan sabar dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga sukses selalu dan terima kasih atas persahabatan yang kalian berikan selama ini dan semoga tidak berhenti sampai disini;
11. Sahabat-sahabatku Sholahuddin Zuhri, S.H, Hakim, S.H, Metty .P,S.H, Dian Fericha, S.H, Indra.K.A, S.H, Arif.S, S.H, Robeth.A, S.H, Danang, S.H, Angga, S.H, A, Bakhtiar Yogiarto, S.H, Dodi Sakti Prasetyo, S.H, Tri Agung Nugraha Y.A, S.H, Ali fahrizal, S.H, Fuad Abidin, S.H, Ratna Diah, S.H, semoga kesuksesan kalian bisa penulis kejar;
12. Kawan-kawanku, di Sedayulawas, Fatkhur, Wahyu, Willy, Zainur, Fatul, kalian telah tunjukan bahwa persaudaraan adalah segalanya.;
13. Sahabat-sahabat "MUHIBA" Aan, Zubair, Azizul, Alfi, Mut, Amri, Isa, Evi, Muiz, Fiqi, Rini, semoga persahabatan kita menjadi inspirasi bagi penulis untuk menapak jalan selanjutnya;

14. Terakhir namun bukan untuk diakhiri, my little angel, *thank you for d'love 'N support*, untaian do'a yang tak pernah henti, semoga kelak kita dipertemukan dalam suasana dan tempat yang berkah dibawah naungan *rahman* dan *rahimNya*, and *may Allah SWT granted you with d'best reward in d'heaven*;
15. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara keseluruhan atas segala bantuannya dan perhatiannya baik langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi;

Semoga bantuan, bimbingan, pengarahan, semangat dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Akhirnya besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan tambahan wawasan bagi cakrawala ilmu pengetahuan .

Jember, 29 Oktober 2009

Penulis

RINGKASAN

Penulisan skripsi ini pada dasarnya, dilatar belakangi oleh perkembangan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang tidak lepas dari perkembangan teknologi telekomunikasi dan informasi sebagai sarana untuk melakukan transaksi (*e-commerce*). Transaksi *e-commerce* cenderung menggunakan standar kontrak yang ditentukan sepihak oleh pelaku usaha, sehingga menimbulkan ketidaksetaraan kedudukan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Ketidaksetaraan kedudukan hukum para pihak dalam transaksi *e-commerce* juga dipengaruhi dengan adanya klausula eksensorasi yang berisi pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisa lebih lanjut beberapa persoalan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen terkait dengan perjanjian baku dalam suatu karya ilmiah, berbentuk skripsi dengan judul: **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH PELAKU USAHA BERKAITAN DENGAN PERJANJIAN BAKU DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI MELALUI MEDIA ELEKTRONIK”**.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini meliputi 3 (tiga) hal, yaitu: Pertama, apa dasar hukum perjanjian baku dalam transaksi jual-beli melalui media elektronik. Kedua, apakah kontrak perjanjian baku dalam transaksi jual-beli melalui media elektronik

dapat memberi perlindungan hukum bagi konsumen. Ketiga, apakah upaya hukum yang dapat dilakukan dalam menentukan kerugian konsumen berkaitan dengan perjanjian baku transaksi jual-beli melalui media elektronik.

Metode penulisan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konsep (*conceptual approach*), sumber bahan hukum yaitu terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum, sedangkan analisis bahan hukum yang digunakan adalah dengan menggunakan metode deduktif.

Kesimpulan yang didapat dari penulisan skripsi ini adalah:

Pertama, dasar hukum perjanjian baku dalam transaksi jual-beli melalui media elektronik adalah Kekuatan mengikat berdasarkan asas-asas hukum perjanjian dan kekuatan mengikat berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata jo Pasal 1338 KUH Perdata.

Kedua, bentuk perlindungan hukum yang diberikan kontrak perjanjian baku terhadap konsumen yang dirugikan dapat dilihat dari pertanggung jawaban kontraktual dalam KUH Perdata, pertanggung jawaban kontraktual menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Pertanggungjawaban berdasarkan isi perjanjian dan pertanggungjawaban berdasarkan letak/bentuk klausula baku), dan penggunaan alat bukti dalam transaksi elektronik.

Ketiga, terkait dengan upaya yang dapat dilakukan jika konsumen mengalami kerugian berkaitan dengan perjanjian baku transaksi jual beli melalui media elektronik, para pihak dapat menentukan pilihan hukum terlebih dahulu sebagai landasan dalam penyelesaian sengketa. Kemudian para pihak menentukan forum dalam menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen yang bisa

dilakukan melalui forum litigasi (pengadilan) maupun non litigasi (negosiasi, mediasi, dan arbitrase).

Saran dari penulisan skripsi ini adalah perlu adanya keselarasan dan keseimbangan antara penggunaan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen serta peran pemerintah dalam pembuatan perjanjian baku terutama dalam transaksi elektronik, perlu adanya peran pelaku usaha dan konsumen dalam menegakkan asas kebebasan berkontrak, serta peran pemerintah dengan membatasi pihak pelaku usaha dalam membuat klausula eksensorasi karena materi perjanjian yang terjadi di masyarakat sangat luas dan heterogen, dan dalam penyelesaian sengketa perlindungan konsumen, sebaiknya para pihak menggunakan forum non litigasi, karena penyelesaian sengketa melalui forum non litigasi lebih mengutamakan kesepakatan bersama tanpa harus mengurangi hak-hak dari salah satu pihak.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Prasyarat Gelar	vi
Halaman Persetujuan	vii
Halaman Pengesahan	viii
Halaman Penetapan Panitia Penguji	ix
Halaman Ucapan Terima Kasih	x
Halaman Ringkasan	xiii

Halaman Daftar Isi	xv
Halaman Daftar Lampiran	xviii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Metode Penulisan	5
1.4.1 Tipe Penelitian	5
1.4.2 Pendekatan Masalah	5
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	6
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	6
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	7
1.4.3.3 Bahan Non Hukum	7
1.5.6 Analisis Bahan Hukum	7

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perjanjian	9
2.1.1 Pengertian Perjanjian	9
2.1.2 Syarat-Syarat Sah Perjanjian.....	11
2.1.3 Pengertian Perjanjian Baku	12
2.1.4 Ciri-Ciri Perjanjian Baku	14
2.2 Perlindungan Hukum	15
2.3 Perlindungan Konsumen	17
2.3.1 Pengertian Konsumen	18
2.3.2 Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen	19
2.3.3 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	21
2.3.4 Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen	23
2.4 Transaksi <i>E-Commerce</i>	27

2.4.1 Pengertian <i>E-Commerce</i>	27
2.4.2 Jenis-Jenis Transaksi <i>E-Commerce</i>	28

BAB 3 PEMBAHASAN

3.1 Dasar Hukum Perjanjian Baku Dalam Transaksi Jual-Beli	
Melalui Media Elektronik	30
3.1.1 Kekuatan Mengikat Berdasarkan Asas-Asas Hukum Perjanjian	30
3.1.2 Kekuatan Mengikat Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata	
Jo Pasal 1338 KUH Perdata	36
3.2 Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kontrak Perjanjian Baku Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli	
Melalui Media Elektronik	37
3.2.1 Pertanggungjawaban Kontraktual Menurut KUH Perdata.....	38
3.2.2 Pertanggungjawaban Kontraktual Menurut Undang- Undang Perlindungan Konsumen.....	39
a. Pertanggungjawaban Berdasarkan Isi Perjanjian	41
b. Pertanggungjawaban Berdasarkan Letak/Bentuk Klausula	
Baku.....	41
3.2.3 Pembuktian Dalam Transaksi Elektronik.....	42
3.3 Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Dalam Menentukan	
Kerugian Konsumen Berkaitan Dengan Perjanjian Baku	
Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui Media Elektronik	44
3.3.1 Pilihan Hukum (<i>Choice of Law</i>)	45

3.3.2 Pilihan Forum (<i>Choice of Forum</i>).....	47
BAB 4 PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	55
4.2 Saran	56
DAFTAR BACAAN	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar lampiran dalam skripsi ini antara lain sebagai berikut:

- Lampiran 1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Lampiran 2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 Tentang
Ketentuan-Ketentuan Pokok Kearsipan

- Lampiran 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang
Dokumen Perusahaan
- Lampiran 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen
- Lampiran 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang
Informasi dan Transaksi Elektronik