

# JURNAL AKADEMIKA

Jurnal Hasil Penelitian

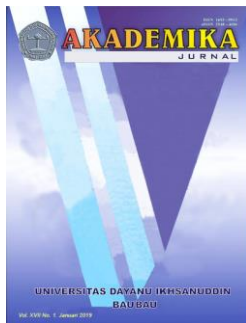
<https://www.ejournal.lppmunidayan.ac.id/index.php/akd>

e-ISSN : 2548-4184  
P-ISSN : 1693-9913

**Keywords:** Law, Consumers, Electronic Transactions

**Kata kunci:** Hukum, Konsumen, Transaksi Elektronik.

Korespondensi Penulis:  
Email: rachmatalbayhaqi@gmail.com



## PENERBIT

Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Universitas Dayanu Ikhsanuddin Baubau.

Alamat: Jl. Dayanu Ikhsanuddin No. 124 Baubau.

## PENCANTUMAN *DISCLAIMER* DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* DITINJAU DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Rachmat Taibu<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau, Indonesia.

Dikirim: 16/12/2019;  
Direvisi: 16/01/2020;  
Disetujui: 30/01/2020.

### Abstract

*This research aims to: (1) identify and explain the arrangements regarding the inclusion of the disclaimer in e-commerce transaction in Indonesia. (2) identify and explain the legal protection of the consumer with regard to the inclusion of the disclaimer in e-commerce transaction by businesses. The method applied in this thesis is a normative legal research using statutory and analytical approach to legal concepts. Legal materials used were primary legal materials in the form of legislation, secondary legal materials in the form of literature related to the problems and the tertiary materials were legal dictionary and articles found in electronic format. Those legal materials were collected and classified based on the problems formulated through a snowball system and the data were analyzed in descriptive and evaluative method. Based on the results of a study of the problem, setting disclaimer in electronic transactions (e-commerce) in Indonesia is not yet clear, however, if the terms of the protection of consumers in general in UUPK disclaimer categorized as an exoneration clause. Form of legal protection of the consumer relation to the inclusion of a disclaimer in electronic transactions (e-commerce) is the protection preventively and repressively protection. To the Government through the relevant ministries to immediately establish Reliability Certification Institute (LSK) as Case Trust in Singapore, so as to protect the rights of Internet consumers in Indonesia are doing business/electronic transactions (e-commerce). For consumers in Indonesia in order to more thoroughly before making electronic transactions (e-commerce), read well the instructions in the web site includes understanding the contents of the disclaimer in specified businesses to create a sense of security in the transaction.*

## Intisari

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk: (1) mengetahui dan menjelaskan pengaturan mengenai pencantuman disclaimer dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia. (2) mengetahui dan menjelaskan perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan dicantulkannya *disclaimer* dalam transaksi *e-commerce* oleh pelaku usaha. Penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analisis konsep hukum. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa literatur yang berkaitan dengan permasalahan dan bahan hukum tertier berupa kamus hukum dan artikel dalam format elektronik. Seluruh bahan-bahan hukum tersebut dikumpulkan berdasarkan topik permasalahan yang telah dirumuskan berdasarkan sistem bola salju dan dianalisa secara deskriptif dan evaluatif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap permasalahan tersebut, Pengaturan *disclaimer* dalam transaksi elektronik (*e-commerce*) di Indonesia belum jelas, namun jika ditinjau dari segi perlindungan Konsumen secara umum dalam UUPK, *disclaimer* dikategorikan sebagai klausula eksonerasi. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen kaitannya dengan pencantuman disclaimer dalam transaksi elektronik (*e-commerce*) adalah perlindungan secara preventif dan perlindungan secara represif. Untuk Pemerintah melalui kementerian terkait untuk segera membentuk Lembaga Sertifikasi Keandalan (LSK) seperti Case Trust di Singapura, sehingga dapat melindungi hak-hak konsumen internet di Indonesia yang melakukan bisnis / transaksi elektronik (*e-commerce*). Untuk konsumen di Indonesia agar lebih teliti sebelum melakukan transaksi elektronik (*e-commerce*), baca dengan baik petunjuk dalam situs web termasuk memahami isi dari *disclaimer* yang di cantumkan pelaku usaha agar terciptanya rasa aman dalam melakukan transaksi.

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi dan Informasi menjadi dua hal yang sangat penting karena dapat mempermudah segala aktivitas hidup manusia. Demikian pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi informasi, yang merupakan salah satu penyebab perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah mempengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru [1].

Penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi harus terus dikembangkan untuk menjaga, memelihara dan memperkuat Perundang-undangan demi kepentingan nasional. Di samping itu, pemanfaatan teknologi informasi berperan penting dalam perdagangan dan pertumbuhan perekonomian nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat [2].

Internet dapat menghubungkan komputer diseluruh dunia tanpa dibatasi oleh jumlah unit menjadi satu jaringan yang bisa saling mengakses. Dengan internet tersebut, satu komputer dapat berkomunikasi secara langsung dengan komputer lain di berbagai belahan dunia. Internet pertama kali dikembangkan oleh salah satu lembaga riset di Amerika Serikat, yaitu DARPA (Defence Advanced Research Project Agency) pada tahun 1973. Pada saat itu DARPA membangun Interconnection Networking sebagai sarana untuk menghubungkan beberapa jenis jaringan paket data seperti CS-net, BIT-net, NSF-net dan lain-lain. Pada mulanya jaringan internet hanya dapat digunakan oleh lingkungan pendidikan (perguruan tinggi) dan lembaga penelitian. Kemudian barulah ditahun 1995, internet baru dapat digunakan untuk publik. Beberapa tahun kemudian, Tim Berners-Lee mengembangkan aplikasi world wide web atau www. Dengan adanya aplikasi www tersebut dapat memudahkan orang untuk mengakses informasi di internet. Setelah dibukanya internet untuk keperluan publik kemudian semakin banyak muncul aplikasi-aplikasi bisnis di internet [3].

Aplikasi bisnis yang berbasis teknologi internet ini mulai menunjukkan adanya aspek finansial. Perusahaan-perusahaan yang berskala kecil, menengah dan besar menggunakan teknologi internet sebagai pendukung kegiatan bisnisnya. Internet digunakan sebagai wadah untuk promosi, bisnis dan fasilitas untuk mendapatkan informasi mengenai segala hal. Pemasaran yang dulunya dilakukan secara konvensional sekarang ini banyak yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. Saat ini suatu perusahaan dapat bertahan apabila memiliki keunggulan bersaing dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan pesaingnya [4]. Sebagai contoh, internet digunakan sebagai sarana untuk memesan atau reservasi tiket (pesawat terbang, kereta api), hotel, pembayaran tagihan telepon, listrik, dan sebagainya. Hal ini mempermudah konsumen dalam menjalankan aktivitas atau transaksi bisnisnya. Konsumen tidak perlu keluar rumah dan antri untuk memperoleh layanan yang diinginkan karena dapat dilakukan di dalam rumah, begitu pula tingkat keamanannya yang relatif lebih terjaga.

Pengguna sistem elektronik tersebut sampai saat ini banyak konsumen yang belum menyadari bahwa dalam setiap situs di Internet mencantumkan disclaimer template pada bagian lain pada lay out situs internet tersebut. *Disclaimer* disebut juga pernyataan penyangkalan yang terdapat pada situs internet isinya kurang lebih menyatakan bahwa segala sesuatu yang dimuat di dalam situs internet tersebut semata-mata hanya sebagai informasi belaka dan pemilik situs tidak bertanggung jawab atas keakuratan dan kelengkapan informasi yang dimuat tersebut. Begitu juga dalam situs jual beli online (*e-commerce*) di internet banyak dicantumkan *disclaimer* yang isinya bahwa penyelenggara sistem elektronik sebagai pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerusakan apapun yang timbul dari setiap produk yang sudah dibeli oleh konsumen. *E-Commerce* merupakan perdagangan yang dilakukan melalui internet [5].

Kasus selanjutnya ditemukan dari konsumen yang berbeda, konsumen tersebut membeli sejumlah barang secara grosir di sebuah online shop dan setelah barang diterima, didapati bahwa 2 dari 4 barang yang konsumen pesan dalam kondisi rusak, ketika konsumen mengadu ke online shop, pihak online shop mengatakan bahwa didalam situs sudah jelas dari awal bahwa barang grosir tidak dicek dan tidak bisa dikembalikan. Oleh karena semakin mudahnya para pelaku usaha dalam mengalihkan tanggung jawab mereka yang dituangkan dalam bentuk *disclaimer*, maka hal tersebut seakan menjadi kebiasaan yang diikuti oleh pelaku usaha online lainnya sehingga terkesan menjadi suatu kewajiban dalam mencantumkan klausul pengalihan tanggung jawab dalam bentuk *disclaimer* di dalam setiap situs internet.

Aktivitas Informasi dan Transaksi Elektronik di Indonesia sudah diundangkan berdasarkan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Teknologi (UU ITE). Namun pengaturan mengenai perlindungan hak-hak konsumen pada Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) belum diatur secara tegas [6].

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagai ketentuan yang khusus (*lex specialis derogate legi generali*) mengatur mengenai transaksi elektronik karena ruang lingkupnya di dunia maya (*cyberspace*). Pada UU ITE menyebutkan bahwa prinsip utama transaksi elektronik adalah kesepakatan atau dengan "cara-cara yang disepakati" oleh kedua belah pihak (dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen). Transaksi elektronik mengikat para pihak yang bersepakat sehingga konsumen yang melakukan transaksi elektronik dianggap telah

menyepakati seluruh syarat dan ketentuan yang berlaku dalam transaksi tersebut (Pasal 18 ayat (1) UU ITE). Hal ini berkenaan dengan *disclaimer* yang dicantumkan oleh pelaku usaha yang memanfaatkan media internet [7].

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder belaka. Didalam penelitian hukum normatif, maka penelitian terhadap asas-asas hukum dilakukan terhadap kaidah-kaidah hukum, yang merupakan patokan-patokan berperilaku atau bersikap tidak pantas.

Didalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan. Dengan pendekatan tersebut, informasi didapatkan dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Pendekatan masalah dalam penelitian ini mempergunakan beberapa pendekatan dalam memecahkan masalah, yaitu dengan menggunakan pendekatan Perundang-undangan (*the statute approach*).

Disamping itu digunakan pendekatan analisis konsep hukum yaitu mengutip pandangan-pandangan atau pendapat para ahli yang terdapat pada buku-buku atau literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti (*analytical and conceptual approach*) atau bahan hukum sekunder. Pendekatan ini juga mencari pembenaran atas suatu teori hukum atau azas-azas yang dapat digunakan dalam penelitian ini. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori Sistem Hukum, Teori tentang Azas-azas Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, Teori Keadilan dan *Stakeholder Theory*.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Pengaturan Pencantuman *Disclaimer* Dalam Transaksi *E-Commerce* Menurut Hukum Di Indonesia

#### a. Pengaturan *Disclaimer* dalam Dunia Maya (*Virtual World*)

Dunia internet disebut sebagai *virtual world* yang sering diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia dengan istilah "dunia maya" Dunia maya telah mengubah kebiasaan banyak orang yaitu orang-orang yang dalam kehidupannya terbiasa menggunakan internet. Berbelanja, mengirimkan surat, mengirimkan surat lamaran kerja berkirim foto, mencari informasi secara praktis tanpa harus membeli Koran dan berjalan-jalan ke luar rumah, melakukan pembicaraan

jarak jauh tidak ubahnya seperti sedang bertelepon, mengambil uang dari bank, membuat desain bangunan oleh arsitek, berkonsultasi tatap muka yaitu masing-masing pihak muncul gambarnya pada layar komputer mereka (karena setiap komputer dilengkapi dengan kamera) dan masih banyak lagi. Praktis pada saat ini hampir semua kegiatan yang dapat dilakukan di dunia nyata (*real world*) dapat dilakukan di dunia maya. Bahkan di dunia maya orang telah melakukan berbagai tindakan kejahatan yang justru tidak dapat dilakukan di dunia nyata. Budaya internet sebagai tanda-tanda kemajuan dunia yang begitu mempesona masyarakat dunia. Internet menawarkan keuntungan secara ekonomis, finansial tenaga dan lain-lain dalam perkembangan dunia komunikasi dan informasi baik domestik maupun internasional.

Di dalam transaksi bisnis melalui internet dapat saja menimbulkan beberapa masalah yuridis, salah satunya yang menarik yaitu mengenai pembatasan tanggung jawab. Didalam suatu situs internet (*website*) disadari/tidak oleh masyarakat yang mengunjungi suatu *website*, baik itu *website* yang menyediakan layanan informasi maupun layanan jual beli secara elektronik (*e-commerce*), terdapat klausula mengenai pembatasan tanggung jawab tersebut yang diciptakan oleh pemilik situs sebagai pelaku usaha dengan tujuan agar supaya jelas bagi para pihak akan batas-batas dari tanggung jawab masing-masing pihak. Namun hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan yaitu berupa klausula eksepsi (*exemption clause* atau *disclaimer*) melanggar asas kepatuhan yang berlaku pada hukum yang dipilih oleh para pihak untuk diterapkan dalam menyelesaikan sengketa diantara para pihak tersebut. Suatu pembatasan tanggung jawab tersebut dapat pula menentukan jumlah ganti kerugian yang harus dibayarkan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lainnya, apabila timbul sengketa. Dengan demikian para pihak sudah sejak dini mengetahui berapa besar kemungkinan masing-masing pihak harus menanggung kewajiban pembayaran ganti kerugian apabila pihaknya cidera janji [8].

#### b. Pengaturan *Disclaimer* dalam Konteks Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia

Bila dikaitkan dengan pengaturan mengenai pencantuman *disclaimer* yang terdapat dalam situs internet, harus ada aturan untuk kriteria pencantuman suatu *disclaimer* didalam suatu situs internet agar tidak menguntungkan pihak pelaku usaha pemilik situs saja namun juga harus melindungi hak-hak dari pada konsumen. Di Indonesia pengaturan secara khusus (*lex specialis derogate legi generali*) mengenai dunia internet diatur dalam Undang-Undang nomor 11 tahun

2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau disingkat UUPK merupakan instrument hukum yang efektif melindungi konsumen, namun perlindungannya terbatas, karena Undang-undang ini hanya berlaku terhadap subyek hukum yang berdomisili dalam yurisdiksi hukum Indonesia. Secara *contrario* dikatakan bahwa pelaku usaha yang berdomisili di luar yurisdiksi hukum Indonesia tidak tunduk pada UUPK. UUPK kehilangan efektivitasnya saat berhadapan dengan persoalan pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha yang berdomisili di negara asing [9].

Transaksi elektronik jarak jauh menimbulkan masalah baru terkait dengan perlindungan hak dan kewajiban konsumen. Pengaturan mengenai pencantuman klausula baku diatur dalam Pasal 1 angka 10 UUPK dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan 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 perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

#### c. Eksistensi *Disclaimer* dalam Situs Internet (*Website*) Relevansinya dengan Pengaturan Klausula Baku

Referensi [10] menjelaskan bahwa klausula eksonerasi adalah syarat yang secara khusus membebaskan pengusaha dari tanggung jawab terhadap akibat yang merugikan, yang timbul dari pelaksanaan perjanjian. Klausula eksonerasi dapat berasal dari rumusan pelaku usaha secara sepihak dapat juga berasal dari rumusan undang-undang. Klausula eksonerasi hanya dapat digunakan dalam pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik. Eksonerasi terhadap kerugian yang timbul karena kesengajaan pengusaha adalah bertentangan dengan kesusilaan, oleh karena itu pengadilan dapat mengesampingkan klausula eksonerasi tersebut. Klausula eksonerasi hanya dapat digunakan jika tidak dilarang oleh undang-Undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan dan apabila terjadi sengketa mengenai tanggung jawab tersebut, konsumen dapat mengajukan permohonan kepada pengadilan untuk menguji apakah eksonerasi yang ditetapkan oleh pelaku usaha tersebut adalah layak, tidak dilarang oleh Undang-Undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.

Berkaitan dengan pencantuman *disclaimer* dalam situs internet (*website*) belum secara jelas diatur didalam peraturan Perundang-undangan di Indonesia, oleh karena itu memerlukan penafsiran. Setiap peraturan hukum itu bersifat

abstrak dan pasif. Abstrak karena sangat umum sifatnya dan pasif karena tidak akan menimbulkan akibat hukum apabila tidak terjadi peristiwa konkrit. Peristiwa hukum yang abstrak memerlukan rangsangan agar dapat aktif, agar dapat diterapkan kepada peristiwanya. Interpretasi (penafsiran) adalah salah satu metode untuk melakukan suatu penemuan hukum yang memberi penjelasan mengenai Undang-Undang agar ruang lingkup kaedah tersebut diterapkan kepada peristiwanya. Dalam hal bunyi atau kata-kata dalam suatu perjanjian cukup jelas kiranya tidak perlu dijelaskan. Bahwa penjelasan itu tidak boleh ditafsirkan menyimpang dari bunyi (isi) perjanjian, azas ini disebut "*Sens Clair*" tercantum dalam pasal 1342 KUHPerdota: "Apabila kata-kata dalam perjanjian itu tegas maka tidak dibenarkan untuk menyimpang dari padanya dengan jalan penafsiran" [11].

### **3.2 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkaitan Dengan Pencantuman Disclaimer Dalam Transaksi E-Commerce**

#### **a. Pelanggaran terhadap Hak Konsumen Berkaitan dengan Pencantuman Disclaimer dalam Situs Internet (website)**

Permasalahan yang terjadi didalam kegiatan bisnis di situs internet adalah berkaitan dengan pelanggaran hak konsumen oleh karena kesadaran pihak pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas barang atau jasa yang diberikan kepada konsumen masih kurang dan konsumen masih segan untuk memperjuangkan hak-haknya. Ketidak berdayaan ini makin jelas dengan munculnya format perjanjian yang dibakukan. Dalam suatu perjanjian selalu ada kebebasan berkontrak bagi para pihak yang terlibat, dengan adanya perjanjian baku nampaknya asas kebebasan berkontrak telah digerogoti. Konsumen hanya tinggal menerima atau menolak (*take it or leave it*) atas perjanjian yang ditawarkan pelaku usaha. Secara garis besar, dapat ditemukan beberapa permasalahan yang timbul berkenaan dengan hak-hak konsumen.

Pelaku usaha merasa secara sosial, ekonomis, psikologis dan politis berada diatas konsumen, walaupun konsumen mencari pelaku usaha lain tetap saja akan menghadapi kondisi yang sama dan berhadapan dengan perjanjian yang dibakukan. Pencantuman *disclaimer* di situs internet merupakan salah satu bagian dari format klausula baku yang dicantumkan pelaku usaha. Salah satu karakter klausula baku yang dicantumkan di situs internet dalam bentuk *disclaimer* mengandung syarat eksonerasi yang mengalihkan tanggung jawab. Untuk mengatakan suatu *disclaimer* sebagai suatu perjanjian standar

yang berklausula baku, terhadap *disclaimer* tersebut harus memenuhi unsur-unsur yang terdapat dalam pengertian klausula baku yang dipenuhi oleh *disclaimer*.

#### **b. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Berkaitan dengan Pencantuman Disclaimer Menurut Perspektif Hukum Indonesia**

Di dalam hukum perlindungan konsumen konsep tanggung jawab merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum yang sangat penting. Dari beberapa sumber hukum formal, seperti peraturan perundang-undangan dan klausula eksonerasi dalam situs internet sering memberikan pembatasan-pembatasan tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen.

Meskipun dalam bentuk tanggung jawab dapat bersifat kontraktual (perjanjian) ataupun berdasarkan undang-undang (gugatannya berdasarkan perbuatan melawan hukum), namun demikian dalam tanggung jawab produk, penekanannya ada pada yang terakhir (*tortious liability*). Jadi, pihak konsumen masih harus membuktikan ketiga unsur lainnya, yaitu adanya perbuatan melawan hukum, telah timbul kerugian dan hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.

Dalam penerapan prinsip tanggung jawab pelaku usaha harus sangat selektif sehingga tidak merugikan *stakeholders* terkait, karena dalam hal tanggung jawab pelaku usaha ini berkaitan erat dengan *stakeholder theory*. Perusahaan tidak hanya sekedar bertanggung jawab terhadap pemilik (shareholder) namun menjadi lebih luas ke ranah kemasyarakatan (*stakeholder*). *Stakeholder theory* yang menyatakan bahwa perusahaan bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingannya sendiri namun harus memberikan manfaat bagi stakeholder-nya (*shareholders*, kreditor, konsumen, *supplier*, pemerintah, masyarakat, analis dan pihak lain).

#### **c. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Kaitannya Dengan Pencantuman Disclaimer Oleh Pelaku Usaha**

Suatu stabilitas sosial yang akan menunjang kegiatan bisnis akan tercipta jika ada suatu keadilan terwujud. Dalam hal ini berkaitan dengan teori keadilan, dimana keadilan merupakan sebuah kebutuhan mutlak bagi setiap manusia di dunia dan menjadi salah satu topik penting dalam etika bisnis. Keadilan merupakan lawannya kebohongan dan kecurangan. Segala sesuatu perbuatan yang tidak baik dan tidak jujur sangat berseberangan dengan keadilan.

Berdasarkan Pasal 28d ayat (1) UUD 1945 menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil, serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”. Tidak lengkap jika suatu keadilan tidak diikuti dengan adanya hukum. Menurut teori keadilan yang dikemukakan “Adam Smith” salah satunya terdapat prinsip “*No Harm*” yang merupakan prinsip tidak merugikan orang lain, khususnya tidak merugikan hak dan kepentingan orang lain. Dalam bisnis, tidak boleh ada pihak yang dirugikan hak dan kepentingannya, baik sebagai konsumen, pelaku usaha, karyawan, investor, maupun masyarakat luas [12].

Hal tersebut berarti bahwa semua orang harus dilindungi dan tunduk pada hukum yang ada. Seluruh masyarakat dijamin untuk memperoleh perlakuan yang sama, sesuai dengan hukum yang berlaku. Hukum sebagai kaedah yang berfungsi untuk melindungi hak-hak yang dimiliki masyarakat termasuk hak kebendaannya. Untuk melindungi hak-hak masyarakat tentu saja dibutuhkan suatu upaya melalui perlindungan hukum.

Apabila dilihat dari aspek ekonomi perusahaan, selama ini sebagian besar perusahaan masih menganut doktrin ekonomi klasik yaitu “*maximization profit*”, sebagaimana dinyatakan oleh Adam Smith yang menegaskan bahwa “tujuan utama dari perusahaan adalah menekan biaya serendah mungkin dan meningkatkan efisiensi setinggi mungkin demi memaksimalkan laba”. Di era global dan pasar bebas, doktrin tersebut sudah usang, sehingga dibutuhkan paradigma baru dalam berusaha yaitu bagaimana perusahaan mampu menciptakan “*positive image*” terhadap stakeholders-nya. Salah satu cara adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip CSR (*Corporate Social Responsibility* atau tanggung jawab sosial) dalam aktivitas dunia usaha sebagai bagian dari penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*, selanjutnya disingkat GCG).

Dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam situs internet (website) dapat disesuaikan dengan keempat prinsip GCG tersebut, yang terpenting berkaitan dengan pencantuman *disclaimer* website adalah prinsip kewajaran (*fairness*). Berdasarkan prinsip kewajaran tersebut harus dilindungi dan dipenuhi. Oleh karena itu pencantuman syarat-syarat baku yang sepihak dalam bentuk *disclaimer* harus disesuaikan dengan hak-hak konsumen sebagai stakeholder dari pelaku usaha yang menjalankan usahanya dengan media situs internet (website) berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar tercipta

keadilan dan keseimbangan bagi masing-masing pihak (konsumen dan pelaku usaha). Perlindungan tidak hanya berdasarkan pada hukum tertulis tetapi juga hukum tidak tertulis dengan harapan ada jaminan terhadap benda yang dimiliki dalam menjalankan hak dan kewajiban.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan terhadap hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti sebagaimana dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pengaturan disclaimer dalam transaksi elektronik (*e-commerce*) di Indonesia belum jelas, namun jika ditinjau dari segi perlindungan Konsumen secara umum dalam UUPK, disclaimer dikategorikan sebagai klausula eksonerasi.
- b. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen kaitannya dengan pencantuman disclaimer dalam transaksi elektronik (*e-commerce*) adalah perlindungan secara preventif dan perlindungan secara represif.

#### 5. SARAN

Setelah peneliti menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian tesis ini, maka berdasarkan hal-hal tersebut diatas peneliti memberikan beberapa saran yaitu:

- a. Untuk Pemerintah melalui kementerian terkait untuk segera membentuk Lembaga Sertifikasi Keandalan (LSK) seperti Case Trust di Singapura, sehingga dapat melindungi hak-hak konsumen internet di Indonesia yang melakukan bisnis / transaksi elektronik (*e-commerce*).
- b. Untuk konsumen di Indonesia agar lebih teliti sebelum melakukan transaksi elektronik (*e-commerce*), baca dengan baik petunjuk dalam situs web termasuk memahami isi dari disclaimer yang di cantumkan pelaku usaha agar terciptanya rasa aman dalam melakukan transaksi.

#### DAFTAR REFERENSI

- [1] L. Hanim, “Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Keabsahan Perjanjian Dalam Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce) Di Era Globalisasi,” *J. Din. Huk.*, vol. 11, no. Edsus, 2011, doi: 10.20884/1.jdh.2011.11.edsus.262.
- [2] A. Aziz, “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pengembangan Bisnis Pos,” *Bul. Pos dan*

- Telekomun.*, vol. 10, no. 1, p. 35, 2015, doi: 10.17933/bpostel.2012.100104.
- [3] H. A. Manurung, N. D. Warno, and J. Setiyono, "Analisis Yuridis Kejahatan Pornografi (Cyberporn) Sebagai Kejahatan Transnasional," *Diponegoro Law J.*, vol. 5, no. 3, pp. 1-13, 2016.
- [4] A. Sinarta, "Analisis Strategi Bersaing pada Perusahaan Rafting yang Ada di Bali," *Agora - Online Grad. Humanit. J.*, vol. 5, no. 3, 2017.
- [5] R. Rahmidani, "Penggunaan E-Commerce Dalam Bisnis Sebagai Sumber Keunggulan Bersaing Perusahaan," in *Penggunaan E-Commerce dalam bisnis sebagai sumber keunggulan bersaing perusahaan*, 2015, no. c, pp. 345-352.
- [6] S. Sidik, "Dampak Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) terhadap Perubahan Hukum dan Sosial dalam Masyarakat," *J. Ilm. Widya*, vol. Vol. 1, no. 1, pp. 1-7, 2013.
- [7] N. P. R. D. Marheni, "Perlindungan hukum bagi konsumen berkaitan dengan pencantuman," *J. Magister Huk. Udayana*, vol. 3, no. 1, pp. 1-18, 2014.
- [8] R. A. Fitriyono, "Kebijakan Formulasi Hukum Pidana Dalam Melindungi Transaksi E - Commerce Di Indonesia," *Law Reform*, vol. 7, no. 1, p. 76, 2011, doi: 10.14710/lr.v7i1.12479.
- [9] I. Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: PT. Alumni, 2010.
- [10] A. Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992.
- [11] F. Dan and P. Hakim, "Judge Made Law: Fungsi dan Peranan Hakim dalam Penegakan Hukum di Indonesia," *Al-Hukma*, vol. 03, no. 1, pp. 96-123, 2013.
- [12] T. Sudiono, "Prospek Penerapan Hukum Ekonomi Islam dan Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 Terhadap Persaingan Usaha Bersifat Monopolistik," *Adzkiya J. Huk. dan Ekon. Syariah*, vol. 2, no. 1, 2013.