

TINJAUAN YURIDIS PENGGUNAAN KLAUSULA EKSONERASI OLEH PELAKU USAHA TERHADAP BARANG YANG DIPERJUALBELIKAN SECARA ONLINE¹

Oleh:

**Gladis Poppy Novelia Djogolang²
Ronny A. Maramis³
Kathleen C. Pontoh⁴**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum mengenai klausula eksonerasi dalam transaksi jual beli online serta bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat klausula tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif melalui pendekatan peraturan perundang-undangan dan literatur terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Pengaturan hukum pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha menunjukkan bahwa penggunaan klausula yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab bertentangan dengan ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terkait syarat sahnya perjanjian serta dilarang secara tegas dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 karena mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen sehingga bersifat batal demi hukum. Pelaku usaha tetap berkewajiban memastikan produk sesuai dengan deskripsi dan wajib memberikan penggantian atau pengembalian dana atas barang cacat atau tidak sesuai. 2. Perlindungan konsumen atas penggunaan klausula eksonerasi dilakukan melalui perlindungan hukum preventif dan represif sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, termasuk hak untuk mendapatkan informasi, kompensasi, serta penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kata kunci: *Klausula Eksonerasi, Perlindungan Konsumen, Jual Beli Online*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perekonomian Indonesia saat ini mengalami kemajuan yang sangat cepat, terutama dengan adanya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) yang telah terbentuk, hal ini membuat persaingan di dunia ekonomi semakin ketat. Namun, penting untuk diingat bahwa dalam menghadapi perkembangan ekonomi yang pesat ini, para pelaku usaha tidak bisa bertindak sembarangan. Dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang juga, seperti digitalisasi dan inovasi dalam berbagai sektor, pelaku usaha dituntut untuk lebih bijak dan bertanggung jawab dalam menjalankan bisnis mereka.

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan pelaku usaha melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak, termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif atau bahkan berpotensi merugikan konsumen.⁵ Oleh Karena itu, penting untuk diingat bahwa negara menjamin hak konstitusional setiap warga negara sebagaimana ditegaskan dalam pasal 28 UUD 1945 makna yang terkandung dalam pasal 28 UUD negara Republik Indonesia tahun 1945 yakni negara menjamin hak asasi manusia secara menyeluruh yang mencakup hak hidup, hak membentuk keluarga, mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi, mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasar, perlakuan yang sama di mata hukum, hak memeluk agama, dan beribadat menurut agamanya, dan hak-hak lainnya. Artinya konsumen berhak untuk mendapat perlindungan dari pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi yang merugikan.⁶

Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan

¹ Artikel Jurnal

² Mahasiswa Fakultas Hukum, Nim 210711010146

³ Dosen Fakultas Hukum Unsrat, Profesor Ilmu Hukum

⁴ Dosen Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2016, "*Hukum Perlindungan Konsumen*" Jakarta Sinar Grafika

⁶ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia

perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, e-commerce telah mereformasi perdagangan konvensional dimana interaksi antara konsumen dan pelaku usaha yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. E-commerce telah mengubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara pelaku usaha dengan konsumen di dunia virtual. Pengertian e-commerce sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Dampak dari adanya internet sebagai hasil dari kemajuan perkembangan teknologi informasi bagi konsumen, namun di satu sisi telah mengubah perilaku konsumen dalam berbelanja.⁷

Menurut Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), transaksi jual beli melalui internet termasuk dalam transaksi yang menggunakan sistem elektronik internet sehingga dalam bahasa Undang-undang disebut transaksi elektronik. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah; “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya”.

Jual beli sendiri termasuk dalam perjanjian bersama yakni perjanjian yang namanya telah diatur di suatu pasal tertentu dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Peristiwa jual beli kerap kali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari namun pada umumnya seseorang tidak benar-benar menyadari bahwa apa yang dilakukan merupakan suatu perbuatan hukum yang menimbulkan akibat hukum apabila terjadi kecurangan maupun salah satu pihak mengingkari perjanjian tersebut. Perjanjian menurut pasal 1313 KUH Perdata adalah “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Perjanjian jual beli dianggap sah jika memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Syarat-syarat tersebut meliputi adanya

kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat, kemampuan untuk membuat perjanjian, adanya objek yang jelas, dan alasan yang tidak melanggar hukum. Dua syarat pertama disebut sebagai syarat subjektif, karena berkaitan dengan individu yang membuat perjanjian, sementara dua syarat terakhir disebut syarat objektif, karena berkaitan dengan objek perjanjian itu sendiri. Sedangkan Pada perjanjian jual beli di atur dalam Pasal 1457: "Jual beli adalah suatu perjanjian di mana satu pihak berjanji untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak lainnya berjanji untuk membayar harga yang telah disepakati." Pasal ini menegaskan bahwa dalam perjanjian jual beli, terdapat dua pihak yang memiliki kewajiban: satu pihak bertanggung jawab untuk menyerahkan barang, sementara pihak lainnya berkewajiban untuk membayar harga yang telah disetujui.⁸

Salah satu contoh yang dapat dilihat dalam interaksi perjanjian jual beli online adalah bagaimana konsumen sering kali terlibat dalam berbagai jenis perjanjian, baik secara lisan maupun tertulis. Misalnya, ketika konsumen dan pelaku usaha membuat perjanjian jual beli online yang telah distandarisasi, yang dikenal sebagai perjanjian baku. Perjanjian baku ini umumnya tidak dapat dinegosiasikan oleh pihak-pihak yang terlibat, sehingga mereka harus menerima apa adanya (*take it or leave it*) menerima dengan segala macam persyaratan atau menolak sama sekali, mengenai klausula baku ini di terangkan pada pasal 1 angka 10 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah di persiapkan dan di tetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib di penuhi oleh konsumen.

Hal yang perlu mendapat perhatian utama dalam perjanjian jual beli online adalah pencantuman klausula eksonerasi. Klausula ini berisi pembebasan atau pembatasan tanggung jawab dari pihak pelaku usaha, yang biasanya ada dalam jenis perjanjian baku. Larangan penggunaan klausula eksonerasi ini diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Nomor

⁷ Herman., S.H., M.H., M.M., dkk, *Pengantar Hukum Bisnis Online*, Sumatera Barat: Penerbit. CV. Azka Pustaka 2023, hlm 8

⁸ Ardis Adista Putra, *Klausula Eksonerasi Dalam Term and Condition Pada Aplikasi Jual Beli Online (Shopee)*, Skripsi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur 2024, hlm 3

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa posisi konsumen setara dengan pelaku usaha, sesuai dengan prinsip kebebasan berkontrak.⁹

Kebebasan berkontrak, yaitu setiap pihak yang mengadakan perjanjian bebas membuat perjanjian (Pasal 1338 KUH Perdata) sepanjang isi perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku, tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum (Pasal 1337 KUH Perdata). Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah adanya klausula eksonerasi tersebut dalam perjanjian jual beli online. Namun, klausula ini harus disertai dengan batasan dan ketentuan yang sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Oleh karena itu, dalam menyusun isi perjanjian baku, tidak boleh ada klausula yang menghilangkan atau merugikan hak-hak konsumen, karena pencantuman klausula semacam itu termasuk dalam kategori klausula eksonerasi yang tidak dapat diterima. Pihak yang lebih lemah sering kali tidak memiliki kebebasan penuh untuk menentukan keinginannya dalam perjanjian, terutama ketika posisi para pihak tidak seimbang. Pihak yang memiliki kekuatan tawar yang lebih besar cenderung memanfaatkan situasi ini untuk menetapkan klausula-klausula yang standar, termasuk klausula eksonerasi di dalamnya. Idealnya, perjanjian seharusnya dirancang secara kolaboratif oleh semua pihak, tetapi biasanya pihak yang lebih kuat sudah menyiapkan format perjanjian yang menguntungkan posisi tawarnya.

Sebagai konsumen dan pelaku usaha tentunya ingin meringankan beban masing-masing dengan prinsip simbiosis mutualisme. Namun demikian, perjanjian biasanya dibuat oleh pelaku usaha sehingga konsumen hanya bertindak sebagai orang yang menyepakati. Timbulnya klausula eksonerasi di perjanjian jual beli online ini melanggar kesetaraan status. Pelaku usaha yang seharusnya bertanggung jawab atas segala hal terkait produk bisa melepaskan diri lewat penggunaan klausula eksonerasi. Klausul yang tertulis tersebut dapat menyebabkan kerugian terhadap konsumen.¹⁰

Apabila barang yang dikirim ternyata rusak, cacat atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan, dan konsumen sudah menerimanya, hal ini bisa menjadi masalah besar bagi konsumen dan pelaku usaha. Dalam situasi seperti ini, pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian dapat sangat merugikan konsumen. Klausula ini sering kali menyatakan bahwa barang yang rusak tidak dapat diganti atau bahwa barang yang sudah dibeli tidak bisa direfund. Padahal, seharusnya pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa barang yang mereka kirim sesuai dengan yang dipromosikan di aplikasi jual beli online. Konsumen berhak mendapatkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan deskripsi yang diberikan. Jika barang tersebut tidak memenuhi standar yang dijanjikan, maka pelaku usaha seharusnya memberikan solusi, seperti penggantian barang atau pengembalian uang. Konsumen tidak seharusnya dirugikan hanya karena adanya klausula yang menguntungkan pihak penjual.¹¹

Di setiap perjanjian jual beli, tentu terdapat perjanjian yang menjadi dasar kesepakatan antara kedua belah pihak. Namun, penting untuk meneliti apakah perjanjian tersebut tidak merugikan salah satu pihak, terutama konsumen yang sering berada dalam posisi lemah. Salah satu bentuk ketidakadilan yang kerap muncul adalah pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian jual beli. Klausula semacam ini perlu diatur dengan batasan-batasan tertentu, sebagaimana telah ditetapkan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), perjanjian baku yang dibuat tidak boleh memuat klausul yang merugikan atau menghilangkan hak-hak konsumen, karena hal tersebut termasuk dalam kategori klausula yang dilarang. Seperti yang terjadi kepada salah satu konsumen, yang dimana dia telah mempercayai salah satu situs terpercaya jual beli barang secara online yaitu Bukalapak. Salah satu konsumen yaitu Hansen yang telah merasa tertipu akan spesifikasi yang telah dijelaskan pada website Bukalapak. Dia telah membeli sebuah *Flashdisk* merek Toshiba 64 GB secara online dari Bukalapak.com. Pada saat barang telah diterima dan telah di

⁹ Rani Yuwafi, "Klausula Eksonerasi Dari Perspektif Asas Kebebasan Berkontak Dan Asas Keadilan Studi Kasus Putusan Nomor :8/K/Pdt/2013", Tesis Iblam school of Law, hlm 9

¹⁰ Ronaldo heinrich, *Mengenal Klausula Eksonerasi: Definisi, Contoh, dan Akibat Hukumnya*,

<https://www.hukumku.id/post/klausula-eksonerasi>, Di akses pada 27 februari 2025

¹¹ Wa Ode Hasmi Dhanti dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Klausula Eksonerasi Pada Jual Beli Online*, Jurnal Restorativ, hlm 18

konfirmasi bahwa barang telah diterima oleh pihak pembeli tanpa mencobanya terlebih dahulu, kemudian pembeli mencoba flashdisk tersebut dan ternyata *flashdisk* tersebut bermasalah atau bisa dibilang error tidak dapat digunakan lagi. Mengetahui barang yang telah dibelinya secara online itu rusak dan tidak dapat digunakan lagi maka dia menghubungi pihak penjual atau pelaku usaha dan menyampaikan keluhan atas barang tersebut. Pihak penjual menyatakan tidak bertanggungjawab atas keluhan tersebut dan tidak menerima pengembalian karena sudah adanya konfirmasi sebelumnya dari pihak pembeli bahwa barang telah diterima, dengan adanya konfirmasi dari pihak pembeli tersebut, pembeli secara tidak langsung mengatakan bahwa barang telah diterima, akan tetapi secara kenyataan bahwa barang yang telah dibeli tersebut rusak dan tidak dapat digunakan oleh pembeli dari kejadian tersebut pihak pembeli merasa sangat dirugikan atas permasalahan yang telah dialaminya karena tidak adanya tanggung jawab dari pihak Bukalapak sebagai penyedia layanan jual beli online dan pihak penjual.¹²

Penerapan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online sering kali menghadapi berbagai masalah. Contohnya, ketika seorang pembeli memesan pakaian secara online, barang yang diterima bisa tidak sesuai dengan deskripsi atau gambar yang ditampilkan di platform tersebut. Situasi ini kerap terjadi di masyarakat, di mana banyak konsumen mengungkapkan keluhan dan rasa kecewa karena barang yang mereka terima tidak memenuhi harapan berdasarkan informasi yang diberikan oleh penjual.¹³

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan hukum penggunaan klausula eksonerasi oleh pelaku usaha terhadap barang yang diperjualbelikan secara online?
2. Bagaimana perlindungan konsumen dari penggunaan klausula eksonerasi oleh pelaku usaha terhadap barang yang diperjualbelikan secara online?

¹² <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3359839/pesanan-online-rusak-siapa-yang-tanggung-jawab>, di akses pada 15 februari 2025

¹³ Nur Windy Bripa LandrawatiIna Rosmaya, *Perlindungan Konsumen Terhadap Tansaksi Jual Beli*

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan memahami pengaturan hukum penggunaan klausula eksonerasi oleh pelaku usaha terhadap barang yang diperjualbelikan secara online.
2. Mengetahui dan memahami perlindungan konsumen dari penggunaan klausula eksonerasi oleh pelaku usaha terhadap barang yang diperjualbelikan secara online.

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Penggunaan Klausula Eksonerasi Oleh Pelaku Usaha Terhadap Barang Yang Diperjualbelikan Secara Online

Pengertian Perjanjian

Menurut pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.¹⁴ Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih (pasal 1313 KUH Perdata). Pengertian perjanjian ini mengandung unsur:

1. Perbuatan.

Penggunaan kata “perbuatan” pada perumusan tentang perjanjian ini lebih tepat jika diganti dengan kata perbuatan hukum atau tindakan hukum, karena perbuatan tersebut membawa akibat hukum bagi para pihak yang memperjanjikan

2. Suatu orang atau lebih terhadap satu orang lain atau lebih.

Untuk adanya suatu perjanjian, paling sedikit harus ada dua pihak yang saling berhadapan dan saling memberikan pernyataan yang cocok/pas satu sama lain. Pihak tersebut adalah orang atau badan hukum

3. Mengikatkan dirinya.

Suatu perjanjian terdapat unsur janji yang diberikan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain. Dalam perjanjian ini orang terikat kepada akibat hukum yang akan muncul karena kehendaknya sendiri.¹⁵

Secara Online Atas Ketidaksesuai Barang Yang Diterima, Vol. 11 No. 2 (2022), hlm 78

¹⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313

¹⁵ Abdul Wahid, S.H.I., M.Kn., dkk, *Serba-Serbi Memahami Hukum Perjanjian Di Indonesia*, Yogyakarta: Grup Penerbit CV Budi Utama, 2012, hlm 4

Syarat Sahnya Suatu Perjanjian

Syarat sebuah perjanjian dinyatakan sah, diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata yaitu:

a) Sepakat Mereka Yang Mengikatkan Dirinya

Kata sepakat di sini diperoleh bukan karena kekhilafan, paksaan, atau penipuan. Kalau semua itu sampai terjadi, perjanjian bisa tetap berlaku atau ada, tetapi tidak sah sampai yang dirugikan meminta pembatalan di muka pengadilan

b) Kecakapan Para Pihak

Kecakapan diartikan bahwa para pihak yang berbuat perjanjian haruslah orang-orang yang oleh hukum dinyatakan sebagai subjek hukum. Dalam membuat suatu perjanjian syarat kecakapan para pihak dituangkan dalam bagian identitas para pihak. Pada dasarnya semua yang menurut hukum, cakap untuk membuat perjanjian. Orang-orang yang tidak cakap membuat perjanjian adalah orang-orang yang belum dewasa, mereka yang ditaruh di bawah pengawasan (*curatele*), dan orang sakit ingatan. Orang-orang yang tidak cakap menurut hukum ini untuk dapat melakukan suatu perbuatan hukum, harus diwakili oleh orang lain. Untuk mereka yang belum dewasa diwakili oleh orang yang dewasa. Dan, bagi mereka yang ditaruh di bawah pengawasan diwakili oleh keluarga dengan izin pengadilan menjadi wali pengampu.

c) Suatu Hal Tertentu

Hal tertentu pada dasarnya bahwa objek yang diatur dalam perjanjian cukup jelas atau setidaknya dapat ditentukan. Meskipun ditentukan itu tidak secara individual, tetapi ditentukan secara umumnya (*generic*) saja sudah cukup. Benda yang dimaksud dalam perjanjian paling sedikit harus ditentukan jenisnya. Benda tersebut harus ada atau sudah ada ditangan para pihak pada waktu perjanjian itu dibuat.

d) Causa/Sebab Yang Halal

Suatu sebab yang halal dapat ditafsirkan bahwa apa yang dimaksudkan dalam isi perjanjian adalah tidak bertentangan dengan Undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Jika suatu perjanjian mengandung sebab/causa yang tidak halal, maka perjanjian itu batal demi hukum. Perjanjian itu dianggap tidak pernah

ada sejak dari semula, dan para pihak akan dibawa kembali ke keadaan semula, seolah-olah perjanjian itu tidak pernah terjadi.¹⁶

Asas-Asas Hukum Perjanjian

1. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak adalah kebebasan untuk mengadakan perjanjian tentang apa saja, selama tidak bertentangan dengan Undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan (pasal 1337). Pasal 1338 ayat 1 KUH Perdata menyebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian yang dibuat secara sah artinya telah memenuhi syarat-syarat sahnya suatu perjanjian, sehingga mempunyai kekuatan mengikat dan berlaku sebagai Undang-undang bagi pihak yang membuatnya.

2. Asas Konsensualisme

Menurut asas ini perjanjian sudah lahir atau terbentuk ketika para pihak mencapai kata sepakat mengenai pokok-pokok perjanjian. Bentuk konsensualisme adalah suatu perjanjian yang dibuat secara tertulis, salah satunya dengan adanya pembubuhan tanda tangan dari pihak yang melakukan perjanjian tersebut.

3. Asas Kepastian Hukum (*Pacta Sun Servanda*)

Asas ini berkaitan dengan kekuatan mengikatnya perjanjian. Pasal 1338 ayat 1 KUH Perdata. Asas kepastian hukum akan dapat dipertahankan sepenuhnya, jika para pihak dalam perjanjian, kedudukannya seimbang dan para pihak sama-sama cakap untuk melakukan perbuatan hukum.

4. Asas Kepribadian

Asas kepribadian adalah asas yang menentukan ketika seseorang membuat perjanjian dengan orang lain, maka yang terikat dalam perjanjian tersebut hanyalah para pihak yang membuatnya saja. Pihak ketiga tidak akan terikat dalam perjanjian tersebut.

5. Asas Itikad Baik

Asas itikad baik merupakan salah satu sendi penting dalam hukum perjanjian. Artinya dalam pembuatan dan pelaksanaan perjanjian harus tidak merugikan salah satu sama lain dan harus mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Apabila kemudian hari ditemukan pelaksanaan perjanjian yang merugikan salah

¹⁶Rini Pamungkasi, 101 Draf Surat Perjanjian (Kontrak), Yogyakarta: Gradien Mediatama 2009, hlm 9

satu pihak, maka pihak yang melakukan tersebut telah melanggar asas itikad baik.¹⁷

Pengertian Perjanjian Baku

Perjanjian baku berasal dari bahasa Inggris yaitu *standard contract*. Perjanjian baku atau *standard contract* merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Kontrak ini telah disiapkan dan ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak, terutama pihak ekonomi kuat terhadap ekonomi lemah.

Mariam Darus Badruzaman, membagi perjanjian baku menjadi empat jenis yaitu:

1. Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat disini adalah pihak pelaku usaha yang lazimnya mempunyai posisi ekonomi yang kuat dibandingkan pihak konsumen
2. Perjanjian baku timbal balik adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak, misalkan perjanjian baku yang pihak-pihaknya terdiri atas pihak majikan (pelaku usaha) dan pihak lainnya buruh (konsumen). Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya dalam perjanjian buruh kolektif
3. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian-perjanjian yang mempunyai objek hak-hak atas tanah.
4. Perjanjian baku yang ditentukan dilingkungan notaris atau advokat adalah perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan.

Kekuatan mengikat perjanjian baku ini karena kebiasaan masyarakat pada dasarnya masyarakat menginginkan hal-hal yang bersifat pragmatis. Artinya dengan menandatangani perjanjian baku, seseorang akan segera mendapatkan sesuatu yang diinginkannya, tanpa memerlukan waktu yang lama.¹⁸

Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku

Pada perjanjian baku dikenal istilah "klausula eksonerasi" yaitu perjanjian yang secara umum digunakan untuk membatasi atau menghilangkan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atau pihak lain yang menggunakan produk atau layanan yang digunakan. Sementara itu Rikjen sebagaimana dikutip juga oleh Badruzaman mendefinisikan klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan menetapkan salah satu terbebas atau menghindarkan diri untuk memenuhi kewajiban membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.¹⁹

Klausula Yang Tidak Adil

Klausula baku yang dilarang dalam Pasal 18 UUPK, tidak menutup kemungkinan terjadi pada perjanjian baku dalam transaksi elektronik. Mengingat disamping mempunyai kelebihan yang bersifat efisien dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi, e-commerce dalam praktiknya juga mempunyai kelemahan.

Perjanjian dalam transaksi elektronik berbentuk perjanjian baku/*standard contract*, kondisi tersebut dilandasi dengan adanya "konsep hukum sistem terbuka" yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata. Konsep ini dikenal dari kalimat "semua perjanjian mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Selanjutnya dikenal sebagai asas kebebasan berkontrak. Dengan asas ini memberikan kedudukan kedua belah pihak pada posisi sama kuat dalam melakukan suatu perjanjian.²⁰ Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang merupakan tiangnya pengembangan hukum perjanjian, berkaitan dengan penjabaran dari asas kebebasan berkontrak tersebut, yaitu:

- a) Bebas membuat jenis perjanjian apa pun
- b) Bebas mengatur isinya
- c) Bebas mengatur bentuknya.

Dengan demikian perjanjian baku dalam transaksi elektronik mempunyai dasar hukum yaitu Pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

¹⁷ *Ibid*

¹⁸ Prof. Dr. Hasim Purba, S.H., M.Hum, *Hukum Perikatan & Perjanjian*, Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2022, hlm 55

¹⁹ Esther Masri, S.H M.H., dkk, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Surabaya, CV. Jakad Media Publishing, hlm 138

²⁰ Dr. Sukarmi S.H, M.H, *Cyber Law: Kontrak Elektronik dalam bayang-bayang pelaku usaha*, Bandung, Penerbit Pustaka Sutra, hlm 122

Menyertai asas tersebut, tidak boleh dilupakan pembatasan-pembatasan terhadap akan terjadinya tindakan sewenang-wenang pihak-pihak, yaitu dengan mencantumkan pula syarat tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum, serta tidak lupa menjunjung tinggi bahwa semua perjanjian harus dilaksanakan dengan asas itikad baik. Kondisi tersebut berlaku juga terhadap perjanjian baku dalam transaksi elektronik, tidak membedakan media yang digunakan dalam melakukan suatu perjanjian. Asas konsensualisme ini mempunyai hubungan yang erat dengan asas kebebasan berkontrak dan asas kekuatan mengikat yang terdapat di dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata jo Pasal 1320 KUH Perdata. Ketentuan ini berbunyi "Semua Persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Semua mengandung arti meliputi perjanjian, baik yang namanya dikenal maupun tidak dikenal oleh undang-undang termasuk perjanjian baku melalui elektronik. Namun perlu untuk diingat dalam hal ini terdapat pula Pasal 1337 "Suatu sebab adalah terlarang, jika sebab itu dilarang oleh undang-undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusilaan atau dengan ketertiban umum."

Pentingnya Pasal 1320 KUH Perdata disebabkan dalam pasal tersebut diatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu: (1) adanya kata sepakat; (2) adanya kecakapan; (3) terdapat objek tertentu dan (4) terdapat kausa yang halal. Syarat-syarat tersebut ada dua macam, yaitu pertama yang mengenai subyeknya (yang membuat perjanjian) dan kedua yang mengenai obyeknya yaitu apa yang dijanjikan oleh masing-masing, yang merupakan isinya perjanjian atau apa yang dituju oleh para pihak dengan membuat perjanjian tersebut.²¹

Berdasarkan KUHPerdata Pasal 1320 Jo Pasal 1338

Dalam KUH Perdata Pasal 1338 ayat (1) dinyatakan bahwa "Semua Persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Ketika berbicara mengenai perjanjian yang dibuat secara sah, akan timbul pertanyaan yang berkenaan dengan suatu perjanjian melalui elektronik, yaitu persyaratan apa saja yang

harus dimiliki oleh suatu perjanjian melalui elektronik agar bisa dinyatakan sah. Apabila mengacu pada KUH Perdata Pasal 1320 di dalamnya dinyatakan bahwa, yaitu: (1) adanya kata sepakat; (2) adanya kecakapan; (3) terdapat objek tertentu dan (4) terdapat kausa yang halal. Ini merupakan asas konsensualitas yang terdapat dalam KUH Perdata, dimana dua syarat teratas biasa dinamakan syarat subyektif, karena yang dibicarakan adalah para pihak atau subyek yang mengadakan perjanjian. Sedangkan dua syarat terakhir dinamakan syarat objektif. Dalam pasal ini tidak disebutkan media yang digunakan untuk menuangkan isi perjanjian. Jadi penulis berpendapat bahwa pasal ini masih relevan dan dapat diterapkan untuk menentukan suatu perjanjian melalui elektronik itu sah atau tidak.

Syarat subyektif suatu perjanjian melalui elektronik tidak terpenuhi, maka suatu perjanjian baku online tersebut tidak dapat dinyatakan batal demi hukum (*void*), akan tetapi salah satu pihak yang merasa dirugikan mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian itu dibatalkan. Pihak yang dapat meminta pembatalan itu adalah pihak yang tidak cakap/pihak yang memberikan sepakatnya secara terpaksa khilaf atau tertipu sebagaimana diatur dalam pasal 1321 KUH Perdata, sehingga tidak terpenuhinya Asas Konsensualitas. Jadi dengan baik terpenuhinya syarat subyektif ini suatu perjanjian melalui elektronik dapat dimintakan pembatalan (*voidable*).

Syarat obyektif suatu perjanjian jual beli melalui elektronik tidak terpenuhi, maka suatu perjanjian tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum (*void*).²²

Suatu perjanjian jual beli yang dilakukan secara online, masih sering ditemukan adanya penggunaan klausula eksonerasi oleh salah satu pihak terutama pelaku usaha seperti contoh pada konsumen yaitu Hansen yang telah merasa tertipu akan spesifikasi yang telah dijelaskan pada website Bukalapak. Dia telah membeli sebuah *Flashdisk* merek Toshiba 64 GB secara online dari Bukalapak.com. Pada saat barang telah diterima dan telah di konfirmasi bahwa barang tersebut telah diterima oleh pihak pembeli tanpa mencobanya terlebih dahulu, kemudian pembeli mencoba *flashdisk* tersebut dan ternyata *flashdisk* tersebut bermasalah atau bisa

²¹*ibid*, hlm 123

²²*ibid*, hlm 130

dibilang error tidak dapat digunakan lagi. Mengetahui barang yang telah dibelinya secara online itu rusak dan tidak dapat digunakan lagi maka dia menghubungi pihak penjual atau pelaku usaha dan menyampaikan keluhan atas barang tersebut. Pihak penjual menyatakan tidak bertanggungjawab atas keluhan tersebut dan tidak menerima pengembalian karena sudah adanya konfirmasi sebelumnya dari pihak pembeli bahwa barang telah diterima, dengan adanya konfirmasi dari pihak pembeli tersebut, pembeli secara tidak langsung mengatakan bahwa barang telah diterima, akan tetapi secara kenyataan bahwa barang yang telah dibeli tersebut rusak dan tidak dapat digunakan oleh pembeli dari kejadian yang dialami oleh pihak pembeli yaitu Hansen merasa sangat dirugikan atas permasalahan yang telah dialaminya karena tidak adanya tanggung jawab dari pihak Bukalapak sebagai penyedia layanan jual beli online dan pihak penjual di tokoh online Bukalapak.²³ Dari contoh kasus diatas seharusnya konsumen tersebut mendapatkan haknya sebagaimana telah diatur dalam pasal 4 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa “Konsumen berhak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”. Pihak pelaku usaha juga menyatakan tidak bertanggungjawab atas keluhan dari konsumen dan tidak menerima pengembalian karena sudah adanya konfirmasi sebelumnya dari pihak pembeli bahwa barang telah diterima jelas hal ini melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 18 ayat 1 dan 2 menjelaskan bahwa “Pelaku usaha dilarang menyatakan pengalihan tanggung jawab” dan “Dilarang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang telah dibeli konsumen” dan sesuai pasal 18 ayat (3) UUPK menyebutkan bahwa “Setiap klausula baku yang sudah ditetapkan oleh pelaku usaha dalam dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.” Batal demi hukum artinya adalah syarat-syarat dalam perjanjian tidak pernah ada, dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK sudah berisi

sanksi terhadap pelanggaran Pasal 18 tersebut yaitu berisikan ancaman hukuman pidana penjara maksimum 5 (lima) tahun atau pidana denda maksimum Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).²⁴

Demikian uraian yang penulis jelaskan diatas maka perjanjian dinyatakan batal demi hukum karena pada konteks hukum perjanjian di Indonesia, ketentuan mengenai sah atau tidaknya suatu perjanjian diatur dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Salah satu syarat sahnya suatu perjanjian yang tercantum dalam syarat keempat, adalah bahwa perjanjian harus memenuhi “suatu sebab yang halal” yang artinya perjanjian tidak boleh bertentangan dengan Undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Apabila klausula eksonerasi menyebabkan pihak lainnya dalam hal ini konsumen kehilangan haknya atas barang yang diperjanjikan, maka hal ini dapat dianggap sebagai bentuk ketidakadilan dalam hubungan kontraktual, dan juga sesuai pasal 18 ayat (3) UUPK menyebutkan bahwa “Setiap klausula baku yang sudah ditetapkan oleh pelaku usaha dalam dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.” Batal demi hukum artinya adalah syarat-syarat dalam perjanjian tidak pernah ada. Konsumen menjadi pihak yang dirugikan karena tidak lagi memiliki perlindungan hukum terhadap hak-haknya yang sudah diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen No 8 tahun 1999, sementara pelaku usaha justru dilindungi oleh klausula eksonerasi yang ia buat sendiri. Maka penggunaan klausula eksonerasi oleh pelaku usaha dalam jual beli online dinyatakan batal demi hukum karena bertentangan dengan pasal 1320 KUH Perdata syarat keempat menjadi sebab yang tidak halal dan sesuai dengan isi Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

B. Perlindungan Konsumen Dari Penggunaan Klausula Eksonerasi Oleh Pelaku Usaha Terhadap Barang Yang Diperjualbelikan Secara Online

Eksistensi konsep perlindungan hukum tidak bisa dilepaskan dari pemahaman komprehensif dari konsep pengakuan dan

²³ <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3359839/pesanan-online-rusak-siapa-yang-tanggung-jawab>, di akses pada 15 februari 2025

²⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia (HAM). Konsep yang lahir dari tradisi hukum barat ini meletakkan manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa yang secara kodrati mengemban hak dasar berupa kebebasan, hak hidup, hak untuk dilindungi, serta hak-hak asasi lainnya. Dalam pasal 28 UUD negara Republik Indonesia tahun 1945 yakni negara menjamin hak asasi manusia secara menyeluruh yang mencakup hak hidup, hak membentuk keluarga, mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi, mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasar, perlakuan yang sama di mata hukum, hak memeluk agama, dan beribadat menurut agamanya, dan hak-hak lainnya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.²⁵

Secara terminologi, perlindungan hukum dapat diartikan dari gabungan dua definisi, yakni “perlindungan” dan “hukum”. Menurut KBBI mengartikan perlindungan sebagai hal atau perbuatan yang melindungi. Lalu, hukum dapat diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah.

Merujuk definisi tersebut, perlindungan hukum dapat diartikan dengan upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada. Singkatnya, perlindungan hukum adalah fungsi dari hukum itu sendiri; memberikan perlindungan.

Secara tersirat, perlindungan hukum di Indonesia secara perdata tergambar dalam KUH Perdata. Dalam KUH Perdata, diatur perlindungan untuk korban atau pihak yang mengalami kerugian, yakni berupa ganti rugi. Hal tersebut sebagaimana diterangkan dalam pasal 1365 KUHPer yang menyebutkan bahwa orang yang melanggar hukum dan membawa kerugian wajib mengganti kerugian yang timbul karenanya.

Selanjutnya, perlindungan konsumen diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Arti perlindungan konsumen sebagaimana di Pasal 1 Angka 1 UU Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada

konsumen. Dalam undang-undang ini diterangkan pula sejumlah hak dari konsumen dan kepastian hukumnya. Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa seorang konsumen berhak atas delapan hak sebagai berikut.

hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;

1. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
2. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
3. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
4. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
5. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
6. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; dan
7. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.²⁶

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu, perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif dalam hal penggunaan atau pencantuman klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi oleh pelaku usaha berfungsi untuk mencegah agar konsumen yang keberadaannya pada posisi yang lemah tidak dirugikan oleh klausula yang dicantumkan oleh pelaku usaha karena sudah merupakan hak konsumen mendapat perlindungan dan telah dicantumkan dalam pasal 1 undang-undang perlindungan konsumen No 8 tahun 1999 yang berbunyi perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

²⁵ Permadi Setyonagoro, S.H., M.H., *Perlindungan Hukum: Bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam*

Pelaksanaan Tugas Jabatan Di Provinsi Jawa Timur, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka. 2023), hlm 26
²⁶Op. Cit Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Dalam hal ini yang berkaitan dengan pencantuman klausula eksonerasi yang dibuat oleh pelaku usaha pada situs jual beli online yang dapat merugikan konsumen berhak mendapat perlindungan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum represif adalah perlindungan hukum kepada konsumen dalam hal penyelesaian sengketa berkaitan penggunaan atau pencantuman klausula baku dicantumkan yang mengandung klausula eksonerasi oleh pelaku usaha, dalam transaksi jual beli online pencantuman klausula baku merupakan hal yang sangat sering dilakukan oleh pelaku usaha demi meminimalkan resiko atau kerugian yang akan ditanggung apabila terjadi sesuatu terhadap barang dan jasa yang telah ditawarkan, dan biasanya pelaku usaha akan mencantumkan syarat-syarat yang dinilai dapat merugikan konsumen seperti; Wanprestasi, pengalihan tanggung jawab, pembatalan sepihak pengaduan cukup sulit dan hal lainnya yang menurut Undang-undang dapat merugikan konsumen. Berlakunya Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak secara langsung dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan perlindungan konsumen, karena dalam pelaksanaannya di lapangan penerapan beberapa pasal dari undang-undangan ini diperlukan adanya dukungan pembentukan kelembagaan, antara lain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dalam rangka memberikan perlindungan bagi konsumen maka dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.²⁷BPSK merupakan sebuah badan yang berada di bawah Kementerian Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses perkara berjalan cepat, sederhana dan murah.²⁸

Pengertian Gugatan Sederhana

Gugatan sederhana atau *small claim court*, Berdasarkan Ketentuan Umum,

Pengaturan mengenai Gugatan sederhana ini antara lain dapat dilihat dan baca pada Buku Saku Gugatan Sederhana yang disusun oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia, Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK), dan Lembaga Kajian dan Advokasi untuk Independensi Peradilan (LeIP) serta Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana.

Penyelesaian Gugatan Sederhana menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, menyebutkan bahwa: “Penyelesaian Gugatan Sederhana adalah tata cara pemeriksaan di Persidangan terhadap gugatan perdata dengan nilai gugatan materiil paling banyak Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) yang diselesaikan dengan tata cara dan pembuktiannya sederhana.” Dapat disimpulkan Gugatan Sederhana adalah mekanisme penyelesaian sengketa perdata di Pengadilan dimana Pihak Penggugat dan Tergugat berada dalam yurisdiksi hukum yang sama dengan nilai materiil sengketa tidak lebih dari Rp.500.000.000,00 yang diselesaikan dengan tata cara dan pembuktian yang sederhana.²⁹

Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Setiap pelaku usaha wajib bertanggung jawab terhadap barang yang diproduksi maupun diperjualbelikan. Tanggung jawab produk muncul karena adanya kerugian yang diderita konsumen akibat “Produk cacat” baik karena kurang hati-hati dalam proses produksi, tidak sesuai dengan perjanjian atau jaminan, maupun karena kelalaian pelaku usaha. Sesuai isi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 pada Pasal 19 mengatur tanggung jawab kesalahan pelaku usaha terhadap produk yang dihasilkan atau diperdagangkan dengan memberi ganti kerugian atas kerusakan pencemaran, kerusakan, kerugian konsumen.

Bentuk kerugian konsumen dengan mengganti kerugi berupa pengembalian uang, penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai

²⁷Futri Wisman Hayati, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan*, *Zaaken Journal of Civil and Bussines Law*, Volume 1 Nomor 1, 2020, hlm 87

²⁸Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit* hlm 127

²⁹ Dr. Endang Hadrian, S.H., M.H., dkk, *Pendidikan Latihan & Kemahiran Hukum (PLKHP) Perdata: Teori dan Praktik Berikut Contoh-Contoh Suratnya*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish Digital, 2024), hlm 41

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap perbuatan produsen (pelaku usaha) yang menghasilkan suatu produk dan produknya digunakan oleh pengguna atau dikonsumsi oleh konsumen dan ternyata merugikan pengguna atau konsumen dan orang lain, pelaku usaha atau produsen bertanggung jawab mutlak tanpa mempersoalkan kesalahan (strict liability) untuk mengganti kerugian kepada pengguna atau konsumen dan orang lain yang dirugikan. Tanggung jawab mengganti kerugian itu didasarkan pada ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata. Tanggung jawab produsen ini dalam kajian hukum terkenal dengan doktrin tanggung jawab produk (product liability), yang digolongkan sebagai perbuatan melanggar hukum (onrechtmatige daad), tetapi disertai tanggung jawab mutlak.³⁰

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka penelitian ini menegaskan bahwa keberadaan klausula eksonerasi dalam transaksi jual beli online tidak hanya bertentangan dengan Pasal 1320 KUH Perdata tetapi juga melanggar prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 18 ayat (3), maka perjanjian yang menggunakan klausula eksonerasi bertentangan dengan Pasal 1320 KUH Perdata dan sesuai dengan isi Pasal 18 ayat (3) UUPK adalah batal demi hukum yang berarti perjanjian batal secara deklaratif atau batal seluruhnya karena pencantuman klausula eksonerasi pada perjanjian jual beli online merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang berakibat timbulnya suatu kerugian bagi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan langkah yang konkret dari berbagai pihak termasuk pengaturan hukum, pemerintah dan pelaku usaha itu sendiri, untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih adil dan transparan.
2. Bentuk perlindungan hukum kepada konsumen ada dua bentuk yaitu perlindungan hukum preventif dan represif.

Perlindungan hukum kepada konsumen dalam jual beli online harus dipertegas dalam hal penggunaan klausula eksonerasi diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan UU ITE sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

B. Saran

1. Pelaku usaha disarankan untuk tidak mencantumkan klausula eksonerasi yang berisi pembebasan atau pengalihan tanggung jawab kepada konsumen dalam perjanjian jual beli online. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang secara tegas melarang pelaku usaha membuat klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab. Kepatuhan terhadap ketentuan ini tidak hanya dimaksudkan untuk menghindari sanksi hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK, tetapi juga sebagai bentuk penerapan asas itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).
2. Disarankan kepada pemerintah dan lembaga terkait agar lebih meningkatkan pengawasan terhadap praktik jual beli online, khususnya dalam hal pencantuman klausula eksonerasi yang berpotensi merugikan konsumen. Hal ini penting untuk memastikan perlindungan konsumen dapat terlaksana secara optimal, sesuai dengan kewajiban pemerintah sebagaimana diatur dalam Pasal 30 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab dalam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen. Selain itu, pemerintah juga disarankan untuk mempertegas penerapan sanksi terhadap pelaku usaha yang masih mencantumkan klausula eksonerasi yang dilarang oleh undang-undang, sebagaimana diatur dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK yang mengatur adanya ancaman pidana maupun denda terhadap pelanggaran Pasal 18 UUPK. Dengan demikian, diharapkan adanya efek jera bagi pelaku usaha dan terciptanya

³⁰ Dr. Hj Endang Purwaningsih, S.H., M.Hum., *Hukum Bisnis*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2020) hlm 80

praktik jual beli online yang lebih adil serta berorientasi pada perlindungan hak-hak konsumen.

DAFRAT PUSTAKA

BUKU

- Atmadjaja, D. I. (2016). *Hukum Perdata*. Malang, Jatim: Press Kelompok Intrans Publishing.
- Fuady, M. (2003). *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Hakim, E. H. (2024). *Pendidikan Latihan & Kemahiran Hukum (PLHK) Perdata Teori Dan Praktik Berikut Contoh-Contoh Suratnya*. Yogyakarta: Penerbit Deepublist Digital.
- Handayani, F. N. (2019). *Penggunaan Klausula Baku yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Herman. (2023). *Pengantar Hukum Bisnis Online*. Sumatera Barat: Penerbit. CV. Azka Pustaka.
- Masri, E. (2023). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Nurwati. (2024). *Hukum Teknologi Informasi & Komunikasi*. Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia .
- Pamungkasi, R. (2009). *101 Draf Surat Perjanjian (Kontrak)*. Yogyakarta: Gradien Mediatama.
- Purwaningsih, E. (2020). *HUKUM BISNIS*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Setyonagoro, P. (2023). *Perlindungan Hukum Bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Tugas Jabatan Di Provinsi Jawa Timur*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sukarmi. (2023). *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*. Bandung : Pustaka Sutra.
- Tri, C. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.

Wahid, A. (2022). *Serba-Serbi Memahami Hukum Perjanjian Di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Deepublis.

Wahyudi, O. W. (2000). *Mengenal e-Commerce*. Jakarta: Alex Media computendo.

JURNAL

- Dhanti, W. O. H., Andara, D., & Rahman, M. I. (2024). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN KLAUSULA EKSONERASI PADA JUAL BELI ONLINE. *Restorative Journal*, 2(1), 15-29
- Hayati, F. W., Hosen, M., & Hidayah, L. N. (2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen pada situs belanja online shopee ditinjau Dari perundang-undangan. *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 1(1), 73-88.
- Julius, Y. U. (2024). Klausul Eksonerasi Dalam Kontrak: Perlindungan Serta Dampaknya Terhadap Hak Konsumen. *Jurnal Darma Agung*, 30(3), 134-143.
- Landrawati, N. W. B., & Rosmaya, I. (2022). Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima. *Judiciary Hukum & Keadilan*, 11(2), 76-90.
- Mahardhika, A. (2010). *Penerapan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Pengikatan Jual Beli Perumahan di Kota Denpasar Propinsi Bali* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Patricia, T., & Adam, R. C. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Penggunaan Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi pada E-Commerce. *UNES Law Review*, 6(2), 5114-5122.
- Putra, A. A. (2024). KLAUSULA EKSONERASI DALAM TERM AND CONDITION PADA APLIKASI JUAL BELI ONLINE (SHOPEE) (Doctoral Dissertation, Upn Veteran Jawa Timur)
- Rani, Y. (2021). *Klausula Eksonerasi Dari Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Dan Asas Keadilan Studi Kasus Putusan Nomor: 8/K/Pdt/2013* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum IBLAM).

- Rohaya, N. (2018). Pelarangan Penggunaan Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Perlindungan Konsumen. *JHR (Jurnal Hukum Replik)*, 6(1), 23-42.
- Ticoh, S. W. (2024). Penerapan eksonerasi dalam suatu perjanjian kontrak proyek pembuatan jalan pemerintah. *Lex privatum*, 13(4).
- Zakiyah, Z. (2018). Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 9(3), 435-451.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia
 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan
 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

INTERNET

- Estomihi FP Simatupang, SH.,MH, *Hukum Kebendaan - Beranda Hukum*, <https://berandahukum.com/a/hukum-kebendaan>
<https://analisadaily.com/berita/baca/2023/08/16/1045313/ketahui-pengertian-barang-dan-macam-macamnya/>
- Husen Mulachela, "E-Commerce Adalah Kegiatan Jual Beli Online", <https://katadata.co.id/berita/nasional/620639c443064/e-commerce-adalah-kegiatan-jual-beli-online-ini-penjelasan>.
- Mariska, *Mengenal Perbedaan Produk Barang dan Jasa dalam Bisnis*, <https://kontrakhukum.com/article/penjelasan-perbedaan-produk-barang-dan-produk-jasa>
- Ronaldo heinrich, *Mengenal Klausula Eksonerasi: Definisi, Contoh, dan Akibat Hukumnya*, <https://www.hukumku.id/post/klausula-eksonerasi>