



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>

Received: 4 Desember 2023, Revised: 10 Desember 2023, Publish: 12 Desember 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Penggunaan Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi pada E-Commerce

Tiara Patricia¹, Richard C. Adam²

¹ Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia

Email: tiara.205200176@stu.untar.ac.id

² Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia

Email: richard.adam@srslawyers.com

Corresponding Author: tiara.205200176@stu.untar.ac.id¹

Abstract: *The current development of digital technology has significantly influenced the way humans conduct transactions in their daily lives, including in commercial activities or buying and selling. This research is conducted to analyze legal issues concerning legal protection for consumers bound by electronic contracts with exoneration clauses. The research method employed is normative or doctrinal. The government has ensured consumer protection by establishing legal provisions through Law Number 8 of 1999, which regulates the prohibition of including exoneration clauses by business entities. Consequently, businesses that include exoneration clauses can be sentenced to criminal law. However, in practice, law enforcement in consumer protection has not been as effective as it should be due to the presence of business entities, specifically e-commerce, that include exoneration clauses in standardized electronic contracts. Furthermore, based on the case of Angga Saputra Ariyanto, e-commerce as a business entity fail to fulfill their obligation to provide compensation. Therefore, it is necessary to address this issue through government oversight of standard clauses that involve the transfer of responsibility.*

Keyword: *Consumer Protection, Electronic Contract, Exoneration Clause*

Abstrak: Perkembangan teknologi digital saat ini telah mempengaruhi cara bertransaksi manusia dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam kegiatan perdagangan atau jual beli. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis permasalahan hukum mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang terikat pada kontrak elektronik dengan klausula eksonerasi. Metode penelitian yang digunakan adalah normatif atau doktrinal. Pemerintah telah menjamin perlindungan konsumen dengan membentuk payung hukum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang di dalamnya mengatur mengenai pelarangan pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha sehingga bagi pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi dapat dijatuhi hukum pidana. Namun, pada implementasinya, penegakan hukum dalam perlindungan konsumen masih belum berjalan sebagaimana mestinya karena

masih ada pelaku usaha, yaitu e-commerce yang mencantumkan klausula eksonerasi di dalam kontrak elektronik yang bersifat baku. Kemudian, berdasarkan dari contoh kasus Angga Saputra Ariyanto, pelaku usaha e-commerce tidak menjalankan kewajibannya untuk memberikan ganti rugi. Oleh sebab itu, perlu penanganan berupa pengawasan pemerintah terhadap klausula baku yang berisikan pengalihan tanggung jawab.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Kontrak Elektronik, Klausula Eksonerasi

PENDAHULUAN

Dewasa ini, perkembangan teknologi dan internet telah membuka peluang usaha baru yang dapat memudahkan para pihak untuk melangsungkan kegiatan transaksi jual beli secara elektronik atau *online*, yaitu melalui kehadiran *e-commerce*. Dalam menjalankan kegiatan transaksi, para pihak telah akrab dengan yang dinamakan perjanjian atau kontrak. Hukum kontrak merupakan salah satu kaidah hukum yang mengalami perkembangan pesat dikarenakan adanya asas kebebasan berkontrak. Kontrak yang biasanya diselenggarakan secara konvensional dimana para pihak berhadapan secara langsung untuk menentukan isi, bentuk, syarat-syaratnya, maupun pelaksanaan kontrak, kini dapat diselenggarakan secara elektronik menggunakan teknologi digital, yaitu komputer, jaringan komputer, dan media lainnya.¹

Mengenai kontrak elektronik terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 1 angka 17 UU ITE mendefinisikan kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.² Kontrak elektronik merupakan jenis kontrak yang baru lahir karena perkembangan teknologi dan internet yang pesat. Oleh karena itu, kontrak elektronik dapat dikatakan sebagai kontrak *innominaat*. Kontrak *innominaat* adalah perjanjian yang lahir, tumbuh, hidup, dan berkembang di dalam masyarakat karena adanya asas kebebasan berkontrak.³ Mariam Darus Badruzaman mengartikan perjanjian *innominaat* atau perjanjian tidak bernama sebagai perjanjian-perjanjian yang tidak diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), tetapi terdapat di masyarakat.⁴ Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa kontrak elektronik merupakan kontrak yang lahir didasarkan pada asas kebebasan berkontrak karena adanya tuntutan berupa kepraktisan dan kemudahan.

Pada dasarnya, kontrak konvensional dan kontrak elektronik merupakan hal yang sama, tetapi yang membedakannya adalah media yang digunakan dalam pembuatan kontrak. Kontrak konvensional umumnya menggunakan media kertas, sedangkan kontrak elektronik menggunakan media elektronik sehingga kontrak yang lahir pun melalui *online*.⁵ Salah satu bentuk kontrak elektronik adalah kontrak jasa aplikasi secara elektronik. Kontrak jasa aplikasi ini biasanya dapat dilihat pada saat seorang pengguna aplikasi *e-commerce* mendaftarkan akunnya untuk dapat mengoperasikan aplikasi *e-commerce* tersebut. Dengan eksistensi *e-commerce*, semua prosedur formal yang umumnya diperlukan dalam perjanjian atau kontrak konvensional, kini dapat disederhanakan melalui perjanjian atau kontrak elektronik.

Saat mendaftarkan akun ke aplikasi *e-commerce*, maka terdapat perjanjian atau kontrak elektronik berupa syarat layanan yang telah dipersiapkan secara sepihak oleh pihak *e-commerce*. Perjanjian atau kontrak elektronik tersebut dapat disebut dengan *Terms of Service*

¹ Salim H.S, *Hukum Kontrak Elektronik (E-Contract Law)*, Edisi 1, Cetakan ke-1. (Depok: Rajawali Pers, 2021), hal. 21.

² Indonesia, *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Pasal 1 angka 17.

³ Salim H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Cetakan ke-3. (Jakarta: Sinar, Grafika, 2005), hal. 17.

⁴ *Ibid.*

⁵ Desi Syamsiah, "Kajian Terkait Keabsahan Perjanjian E-Commerce Bila Ditinjau dari Pasal 1320 KUHPerdata Tentang Syarat Sah Perjanjian", *Jurnal Inovasi Penelitian*, Volume 2 Nomor 1 Tahun 2021, hal. 327-328.

(ToS). ToS berfungsi sebagai suatu syarat layanan dalam menggunakan aplikasi yang merupakan dasar perjanjian bagi pengguna dan penyedia aplikasi. ToS biasanya dikemas dalam bentuk *clickwrap agreement*. Istilah *clickwrap* merujuk pada ketentuan pengguna layanan selaku konsumen harus mengklik tombol “*I Agree*” atau “*I Accept*” atau semacamnya untuk dapat menggunakan aplikasi tersebut. Apabila pengguna mengklik tombol “*I Accept*” atau “*I Agree*”, maka pengguna berhasil mendaftarkan akunnya dan dapat mengoperasikan serta menikmati fitur-fitur pada aplikasi tersebut sekaligus setuju untuk mengikatkan diri pada perjanjian atau kontrak tersebut. Oleh karena itu, saat pengguna mendaftarkan akunnya di *e-commerce*, maka terjalin hubungan kontraktual antara penyedia layanan dan pengguna.

ToS pada aplikasi merupakan suatu perjanjian atau kontrak baku, yang artinya muatan isinya telah ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha atau penyedia layanan sehingga kontrak tersebut dapat digunakan berulang kali dalam hubungan hukum dengan pihak lain.⁶ Melihat banyaknya pengguna *e-commerce* saat ini, maka penggunaan kontrak baku oleh *e-commerce* merupakan opsi yang efektif untuk menciptakan kepraktisan dari segi biaya dan waktu. Namun, yang menjadi permasalahan adalah apabila di dalam kontrak tersebut tercantum klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi adalah klausula yang dibuat bertujuan untuk membatasi bahkan meniadakan tanggung jawab pelaku usaha atas risiko-risiko tertentu yang mungkin saja timbul di kemudian hari.⁷

Salah satu contoh pencatuman klausula eksonerasi terdapat pada ToS *e-commerce* Shopee. Pada halaman web Shopee, pengguna bisa menemukan perjanjian elektronik yang pada angka 30 membahas mengenai pengecualian dan batasan tanggung jawab. Pada intinya, Shopee tidak akan bertanggung jawab atas kerugian yang Pengguna alami dalam situasi apa pun, termasuk dalam hal kontrak, garansi, pelanggaran hukum, atau tindakan hukum lainnya. Ini termasuk juga pada kehilangan keuntungan, pendapatan, data *goodwill*, atau kegagalan dalam merealisasikan simpanan yang diharapkan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, Shopee juga menyatakan bahwa jika dalam pengadilan yang berwenang menetapkan Shopee bertanggung jawab, maka kewajiban Shopee terhadap pengguna atau pihak ketiga akan dibatasi jumlahnya yang lebih kecil di antara jumlah yang harus dibayarkan kepada pengguna berdasarkan garansi Shopee atau Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah). Hal ini juga sebagaimana yang dialami oleh Angga Saputra Ariyanto yang melakukan *top up ShopeePay* untuk membayar tagihan Shopee, tetapi saldo tersebut hangus. Pada saat yang bersangkutan melihat riwayat transaksi di akunnya, Angga melihat riwayat transaksi terdapat transfer ke nomor rekening a.n. Mitra Shopee. Yang bersangkutan pun melaporkan hal tersebut kepada *Customer Service* (CS) Shopee, tetapi pihak Shopee menyatakan tidak dapat mengganti rugi dengan alasan sistem eror.

Pada dasarnya, perjanjian atau kontrak dibentuk karena adanya perbedaan atau ketidaksamaan kepentingan di antara para pihak terlibat. Oleh karena itu, proses pembentukan perjanjian biasanya diawali dengan proses negosiasi di antara para pihak guna saling mempertemukan kepentingan masing-masing melalui proses tawar-menawar sehingga para pihak memiliki kedudukan yang seimbang.⁸ Namun, kontrak elektronik sebagaimana ToS Shopee merupakan kontrak baku yang di dalamnya disisipkan klausula eksonerasi cenderung berat sebelah atau tidak seimbang. Hal ini dikarenakan, di antara para pihak, pelaku usaha memiliki *bargaining position* yang kuat, sedangkan konsumen selaku pengguna aplikasi memiliki *bargaining position* yang lemah. Penetapan klausula eksonerasi dalam kontrak elektronik yang baku cenderung merugikan pihak yang lemah karena pihak yang kuat menyalahgunakan keadaan. Hal ini jelas menimbulkan ketidakseimbangan di antara para

⁶ Syahrudin Nawi et al., “Problematika Kontrak Baku Pada Berbagai Perjanjian”, *Journal of Lex Generalis*, Volume 4 Nomor 1 Tahun 2023, hal. 67.

⁷ Syahmin AK, *Hukum Kontrak Internasional*, Cetakan ke-5. (Depok: Rajawali Pers, 2017), hal. 152.

⁸ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Cetakan ke-4. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hal. 1.

pihak dan tidak sesuai dengan asas keseimbangan, yaitu menghendaki para pihak untuk memenuhi hak dan kewajiban masing-masing di mana para pihak memiliki posisi tawar (*bargaining position*) yang sejajar atau setara.⁹

Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan kontrak elektronik dengan klausula eksonerasi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)?
2. Bagaimana implementasi dari perlindungan hukum terhadap konsumen yang mempergunakan kontrak elektronik dengan klausula eksonerasi sekaligus dalam kasus Angga Saputra Ariyanto yang mempergunakan aplikasi shopee?

METODE

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan jenis penelitian hukum normatif atau metode doktrinal. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian pada kepustakaan karena yang diteliti adalah bahan-bahan hukum sehingga penelitian normatif dapat dikatakan sebagai *library based, focusing on reading and analysis of the primary and secondary materials*.¹⁰ Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung. Selain itu, penulis juga menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Penggunaan Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Di era yang serba digital, penggunaan *e-commerce* dalam kehidupan sehari-hari sudah bukan merupakan suatu hal yang baru lagi. Namun, untuk dapat mengoperasikan atau memanfaatkan fitur-fitur yang ada pada *e-commerce* seperti berbelanja atau bertransaksi, maka pengguna *e-commerce* diwajibkan untuk mendaftarkan akunnya terlebih dahulu menggunakan *e-mail* atau Facebook atau nomor telepon. Normalnya, pada saat proses pendaftaran ini, biasanya pengguna diperlihatkan ketentuan atau syarat layanan yang berisikan uraian panjang yang di bawahnya terdapat pilihan “*I Accept*” atau “*I Agree*”.¹¹ Jika pengguna menekan tombol “*I Accept*”, maka pengguna telah berhasil mendaftarkan akunnya dan dapat memanfaatkan fitur-fitur yang ada di aplikasi tersebut. Namun, jika tidak setuju, maka pengguna tidak dapat memanfaatkan aplikasi tersebut beserta fiturnya. Oleh sebab itu, mau tidak mau, pengguna wajib menyetujui hal tersebut untuk dapat memanfaatkan aplikasi tersebut. Hal ini lah yang disebut dengan klausula baku.

Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa 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.¹² Klausula baku biasanya terdapat pada suatu perjanjian atau kontrak jasa aplikasi yang biasanya berbentuk elektronik. Pada praktiknya, pencantuman klausula baku pada perjanjian atau kontrak diperbolehkan sepanjang tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang ditetapkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

⁹ Rio Christiawan dan Retno Wulandari, *Hukum Kontrak Bisnis*, Cetakan ke-1. (Jakarta: Sinar Grafika, 2023), hal. 4.

¹⁰ *Ibid*, hal. 46.

¹¹ Hukum Online, *Klausula Baku: Take it or Leave it*, <https://www.hukumonline.com/berita/a/klausula-baku--take-it-or-leave-it-lt55cbe0165db26/>, diakses 17 November 2023.

¹² Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 angka 10.

Ketentuan dalam mencantumkan klausula baku diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK yang berbunyi:

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.”

Selain itu, Pasal 18 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang tersembunyi atau tidak mudah dibaca dengan jelas, atau yang pengungkapannya sulit untuk dipahami.

Pencantuman klausula baku diperbolehkan, tetapi pencantumannya pada kontrak elektronik seperti kontrak jasa aplikasi cenderung dapat disalahgunakan oleh pelaku usaha untuk memanfaatkan keadaan dan menekan konsumen yang memiliki *bargaining position* lemah. Hal ini dikarenakan pihak konsumen hanya dapat menerima saja apa yang diberikan oleh pihak lain, maka tidak jarang konsumen menerima kerugian dari perjanjian tersebut. Salah satu bentuk kerugian konsumen adalah dengan dicantulkannya klausula eksonerasi. UUPK sendiri tidak memberikan definisi mengenai klausula eksonerasi. Adapun, klausula eksonerasi merupakan klausula yang tercantum dalam kontrak dengan tujuan untuk membatasi bahkan meniadakan tanggung jawab pelaku usaha atas risiko-risiko tertentu yang mungkin timbul di kemudian hari.¹³ Hal ini sebagaimana terdapat pada Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang berisikan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen hadir untuk memberikan perlindungan kepada konsumen serta menjamin adanya kepastian hukum. Oleh karena itu, apabila di dalam suatu perjanjian dan/atau kontrak terdapat pencantuman klausula eksonerasi, maka sebagaimana tertulis dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK bahwa terhadap setiap klausula baku yang telah ditetapkan pada dokumen dan/atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan (2), maka terhadap dokumen dan/atau perjanjian tersebut dinyatakan batal demi hukum. Selain itu, di dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK juga menyatakan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 18 dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

¹³ Syahmin AK, *Loc. Cit.*

Guna memperoleh perlindungan hukum, apabila terjadi sengketa di antara para pihak, maka konsumen dapat mengupayakan penyelesaian sengketa secara internal terlebih dahulu melalui musyawarah. Namun, apabila penyelesaian sengketa melalui musyawarah tidak mencapai kesepakatan, maka konsumen dapat mengupayakan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi, non litigasi, ataupun melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mempergunakan Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi Sebagaimana dalam Kasus Angga Saputra Ariyanto yang Mempergunakan Aplikasi Shopee

Pada dasarnya, prinsip ekonomi yang dimiliki para pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya adalah untuk mendapatkan keuntungan sebanyak mungkin. Berangkat dari hal tersebut, tidak jarang pelaku usaha justru menimbulkan potensial kerugian bagi pihak konsumen, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, tingkat kesadaran konsumen atas hak-haknya yang masih rendah menjadi dasar dari pembentukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sehingga Indonesia memiliki payung hukum yang dapat menjamin perlindungan serta kepastian hukum dengan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Adapun pembentukan payung hukum guna melindungi konsumen dan tidak bermaksud untuk mematikan usaha para pelaku usaha, melainkan dengan perlindungan konsumen diharapkan mampu mendorong iklim berusaha yang sehat dan menciptakan para pelaku usaha yang bertanggung jawab.¹⁴

Perlindungan hukum konsumen di Indonesia memiliki dasar hukum sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya landasan hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen dapat dilakukan dengan penuh optimisme. A. Zen Umar Purba mengemukakan beberapa kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut:¹⁵

- a. Kesederajatan antara pelaku usaha dan konsumen;
- b. Konsumen mempunyai hak;
- c. Pelaku usaha mempunyai kewajiban;
- d. Pengaturan tentang perlindungan konsumen yang berkontribusi pada pembangunan nasional;
- e. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat;
- f. Keterbukaan dalam promosi barang dan/atau jasa;
- g. Pemerintah yang berperan aktif;
- h. Masyarakat yang ikut serta berperan;
- i. Perlindungan konsumen yang memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang;
- j. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sifat.

Sehingga apabila terhadap hak-hak konsumen dilanggar atau dirugikan, maka dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya yang terkait, konsumen dapat mengajukan gugatan atau tuntutan terhadap pelaku usaha.

Sebagaimana yang dikemukakan A. Zen Umar Purba bahwa salah satu sendi dari pokok pengaturan perlindungan konsumen adalah adanya kesederajatan antara pelaku usaha. Namun, apabila merujuk pada kontrak elektronik Shopee yang beberapa pasalnya berisikan

¹⁴ Tjokorda Gde Indraputra dan Ni Nyoman Juwita Arsawati, "Penyelesaian Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen dengan Menggunakan Pendekatan Nilai-nilai Keadilan Restoratif (Dengan Mekanisme Mediasi Penal)", *Jurnal Analisis Hukum*, Vol. 2, No. 1 Tahun 2019, hal. 95.

¹⁵ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Cetakan ke-1. (Jakarta: Visimedia, 2008), hal. 4.

pengalihan tanggung jawab, maka dapat dikatakan bahwa terdapat ketidakseimbangan kedudukan hak dan kewajiban di antara Shopee selaku penyelenggara sistem elektronik dan konsumennya. Hal ini juga seperti yang dialami oleh salah satu pengguna Shopee, yaitu Angga Saputra Ariyanto. Dalam laman media konsumen, pada intinya yang bersangkutan menceritakan bahwa saldo ShopeePay nya hilang karena ditransfer ke nomor rekening pihak lain a.n. Mitra Shopee. Saat mengajukan komplain kepada pihak Shopee, *Customer Service* (CS) Shopee hanya meminta yang bersangkutan untuk menunggu tanpa adanya penyelesaian. Oleh sebab itu, Angga Saputra Ariyanto pun menceritakan kejadian yang dialaminya pada laman media konsumen. Kemudian, pihak Shopee mulai menghubungi yang bersangkutan untuk menyelesaikan perkara yang dialaminya. Namun, pada akhirnya pihak Shopee menyatakan bahwa mereka tidak dapat mengganti kerugian yang dialami dengan alasan hal tersebut diakibatkan oleh sistem eror.

Meskipun pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah mengatur banyak mengenai perlindungan konsumen, tetapi pada implementasinya masih banyak terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Namun, pada faktanya masih begitu banyak pelanggaran yang terjadi yang melanggar hak-hak serta kepentingan konsumen, salah satunya dalam bentuk pencantuman klausula eksonerasi. Dalam kasus Bapak Angga Saputra Ariyanto, penyelesaian yang diberikan oleh pihak Shopee tidak memuaskan dan membuahkan hasil yang baik untuk yang bersangkutan, karena pihak Shopee menolak untuk menginvestigasi lebih lanjut mengenai pihak yang menerima saldo ShopeePay yang bersangkutan, padahal dalam kasus ini konsumen tidak hanya mengalami kerugian secara material berupa kehilangan saldo ShopeePay, tetapi juga kemungkinan bahwa data konsumen pengguna Shopee diretas sehingga hal ini dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Akan tetapi, atas setiap kerugian yang dialami oleh konsumen, pihak Shopee tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi. Padahal, tercantum dalam Pasal 7 huruf f UUPK yang menyatakan bahwa kewajiban dari pelaku usaha adalah untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Selain itu, tercantum juga dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Kemudian, Pasal 19 ayat (2) UUPK menyatakan ganti rugi sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau yang memiliki nilai setara, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Namun, sebagaimana yang tercantum dalam kontrak elektronik yang disediakan oleh Shopee bahwa pada angka 30 mengenai pengecualian dan batasan tanggung jawab. Pada intinya, pihak Shopee menyatakan bahwa Shopee tidak akan bertanggung jawab atas kerugian yang Pengguna alami dalam situasi apa pun, termasuk dalam hal kontrak, garansi, pelanggaran hukum, atau tindakan hukum lainnya. Ini termasuk juga pada kehilangan keuntungan, pendapatan, data *goodwill*, atau kegagalan dalam merealisasikan simpanan yang diharapkan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, Shopee juga menyatakan bahwa jika dalam pengadilan yang berwenang menetapkan Shopee bertanggung jawab, maka kewajiban Shopee terhadap pengguna atau pihak ketiga akan dibatasi jumlahnya yang lebih kecil di antara jumlah yang harus dibayarkan kepada pengguna berdasarkan garansi Shopee atau maksimal sebesar Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah). Selain itu, konsumen juga tidak berkenan untuk melanjutkan kasus tersebut ke tahap pengadilan ataupun luar pengadilan dikarenakan menilai bahwa hal tersebut justru memerlukan biaya lagi.

Selain dalam Pasal 18 UUPK, pencantuman klausula eksonerasi juga dilarang dalam Pasal 30 ayat (4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan menyatakan bahwa Pelaku

Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dilarang untuk mencantumkan klausula dalam perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi/eksemsi. Pada penjelasan Pasal 30 ayat (4) POJK No. 6/POJK.07/2022 dijelaskan yang dimaksud dengan “klausula eksonerasi/eksemsi” yaitu klausula yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban PUJK, atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban konsumen. Dengan demikian, Shopee sebagai pelaku usaha sudah seharusnya menghapuskan klausula eksonerasi yang dapat menempatkan posisi konsumen sebagai pihak yang lemah dan memiliki daya tawar yang rendah. Namun, pada implementasinya pelaku usaha masih menerapkan klausula eksonerasi pada kontrak elektroniknya yang berpotensi merugikan konsumen. Saat kerugian tersebut terjadi, pelaku usaha juga menolak untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi sehingga faktanya menunjukkan bahwa tidak adanya perlindungan konsumen sebagaimana yang diharapkan.

KESIMPULAN

Pencantuman klausula baku pada kontrak elektronik merupakan hal yang sudah lazim terjadi, tetapi yang menjadi perhatian adalah apabila klausula baku tersebut memuat mengenai pengecualian atau pembatasan tanggung jawab salah satu pihak (klausula eksonerasi). Pencantuman klausula eksonerasi pada kontrak elektronik baku yang disediakan secara sepihak oleh pelaku usaha dapat mencederai hak-hak konsumen. Oleh sebab itu, Pemerintah berusaha untuk memberikan perlindungan hukum untuk melindungi kepentingan konsumen melalui payung hukum, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pencantuman klausula eksonerasi melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK mengenai pelarangan pencantuman klausula baku yang berisikan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat mengakibatkan kontrak batal demi hukum. Selain itu, pelaku usaha dapat dikenakan pidana berupa penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Pembentukan UUPK diharapkan mampu menciptakan iklim berusaha yang sehat sehingga para pihak memenuhi kewajibannya masing-masing serta pelaku usaha yang bertanggung jawab. Namun, saat ini kurangnya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak konsumen membuat banyak pelaku usaha memanfaatkan hal ini untuk melakukan tindakan yang cenderung menguntungkan mereka, seperti mencantumkan klausula eksonerasi dalam suatu kontrak. Salah satunya adalah *e-commerce* Shopee yang mencantumkan klausula eksonerasi pada perjanjian elektronik yang berisikan syarat layanannya. Kemudian, mengambil contoh kasus sebagaimana yang dialami oleh Angga Saputra Ariyanto yang kehilangan saldo ShopeePay yang ditransfer ke nomor rekening lain atas nama Mitra Shopee tanpa adanya pertanggung jawaban dari Shopee selaku penyedia layanan. Selain itu, dalam kontrak elektronik yang disediakan Shopee dengan jelas menyatakan bahwa tidak akan bertanggung jawab kepada konsumen selaku pengguna layanan atas kerugian yang dialami termasuk di dalamnya kehilangan keuntungan. Hal ini jelas mengakibatkan kerugian pada Angga Saputra Ariyanto yang diakibatkan oleh sistem Shopee. Dalam hal ini, Shopee jelas melanggar ketentuan Pasal 18 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan klausula eksonerasi. Oleh sebab itu, meskipun Pemerintah telah menyediakan payung hukum yang ditujukan untuk melindungi kepentingan konsumen, tetapi dapat dikatakan bahwa penerapannya masih belum berjalan dengan baik sehingga belum dapat memberikan perlindungan sekaligus kepastian hukum bagi konsumen.

Dengan demikian, untuk mengatasi penggunaan klausula eksonerasi pada kontrak elektronik, pembentuk Undang-Undang perlu mempertimbangkan untuk merevisi Pasal 18 UUPK sebab pada praktiknya, pelaku usaha masih leluasa untuk mencantumkan klausula eksonerasi. Selain itu, diperlukan juga peran OJK sehubungan dengan pelarangan pencantuman klausula eksonerasi. Hal ini mengingat bahwa OJK memiliki wewenang untuk melakukan fungsi pengawasan yang berdasarkan pada laporan berkala, laporan hasil

pemeriksaan, dan informasi lain sehingga pada setiap pelanggaran OJK dapat memberikan sanksi administratif. Kemudian, hakim juga memiliki peranan yang penting dalam menguji sengketa mengenai klausula eksonerasi dengan mengambil sikap bahwa klausula eksonerasi tidak berlaku dikarenakan merugikan konsumen serta bertentangan dengan sebab yang halal serta iktikad baik guna melindungi konsumen yang memiliki kedudukan lebih lemah.

REFERENSI

Buku

- AK, Syahmin. Hukum Kontrak Internasional. Cetakan ke-5. (Depok: Rajawali Pers, 2017).
- Christiawan, Rio dan Retno Wulandari. Hukum Kontrak Bisnis. Cetakan ke-1. (Jakarta: Sinar Grafika, 2023).
- H.S, Salim. Hukum Kontrak Elektronik (E-Contract Law). Cetakan ke-1. (Depok: Rajawali Pers, 2021).
- _____. Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia. Cetakan ke-3. (Jakarta: Sinar, Grafika, 2005).
- Hernoko, Agus Yudha. Hukum Perjanjian: Asas Proposionalitas dalam Kontrak Komersial. Cetakan ke-4. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014).
- Susanto, Happy. Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan. Cetakan ke-1. (Jakarta: Visimedia, 2008).

Jurnal

- Indraputra, Tjokorda Gde dan Ni Nyoman Juwita Arsawati. "Penyelesaian Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen dengan Menggunakan Pendekatan Nilai-nilai Keadilan Restoratif (Dengan Mekanisme Mediasi Penal)". *Jurnal Analisis Hukum*, Vol. 2, No. 1 Tahun 2019.
- Nawi, Syahrudin et al. "Problematika Kontrak Baku Pada Berbagai Perjanjian". *Journal of Lex Generalis*, Vol. 4, No. 1 Tahun 2023.
- Syamsiah, Desi. "Kajian Terkait Keabsahan Perjanjian E-Commerce Bila Ditinjau dari Pasal 1320 KUHPerdara Tentang Syarat Sah Perjanjian". *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2, No. 1 Tahun 2021.

Perundang-undangan

- Indonesia, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952).
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821).
- Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6788).

Internet

- Hukum Online, Klausula Baku: Take it or Leave it, <https://www.hukumonline.com/berita/a/klausula-baku--take-it-or-leave-it-lt55cbe0165db26/>, diakses 12 November 2023.