



Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi pada *Marketplace* ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia

An Analysis of Standard Electronic Agreements with Exoneration Clauses from Marketplace Reviewed Based on Positive Laws Indonesia

¹⁾ Theresia Gabriella Pohan, ²⁾ Enni Soerjati Priowirjanto, ³⁾ Tasya Safiranita Ramli

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran

*Email: ¹⁾ theresia19001@mail.unpad.ac.id

*Correspondence: Theresia Gabriella Pohan

DOI:

10.59141/comserva.v3i07.1075

ABSTRAK

Lokapasar (*marketplace*) berperan sebagai PPMSE yang berkewajiban untuk membentuk aturan dan regulasi terkait penggunaan platformnya. Regulasi tersebut dituangkan dalam kontrak elektronik yang berbentuk perjanjian baku. Kedudukan dari lokapasar tersebut memungkinkan adanya pencantuman klausula eksonerasi yang dapat merugikan konsumen. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan perjanjian baku berklausula eksonerasi pada lokapasar berdasarkan pengaturan terkait yang berlaku di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan Penulis yaitu metode pendekatan yuridis normatif, sehingga penelitiannya menitikberatkan pada kaidah hukum positif Indonesia dan menggunakan data sekunder yang didapatkan melalui bahan kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian Penulis, pada dasarnya penggunaan perjanjian baku tidak dilarang oleh hukum, namun jika penggunaannya telah melanggar Pasal 18 ayat (1) UU PK maka klausulnya akan dikategorikan sebagai klausula eksonerasi. Pelanggaran pasal tersebut akan berpotensi melanggar Pasal 15 UU ITE 2008 jo. Pasal 24 PP PMSE jo. Pasal 3 PP PSTE, sehingga kontrak diantara pihak lokapasar dan penggunanya dapat berpotensi batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UU PK jo. Pasal 57 ayat (1) PP PMSE serta dapat dikenai sanksi administratif oleh menteri berdasarkan Pasal 80 ayat (2) PP PMSE. Konsumen yang mengalami kerugian dapat memberikan laporan pengaduan ke layanan konsumen yang disediakan lokapasar, melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK berdasarkan Pasal 52 huruf a UU PK, penyelesaian sengketa di pengadilan berupa gugatan perdata berdasarkan Pasal 38 ayat (1) jo. Pasal 39 ayat (1) UU ITE 2008 serta tuntutan pidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU PK, atau memberikan pelaporan kepada menteri yang berwenang berdasarkan Pasal 18 ayat (1) PP PMSE.

Kata kunci: Klausula Eksonerasi, Lokapasar, Perjanjian Baku Elektronik, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

Marketplace functions as a platform provider for mobile shopping experiences, with the responsibility of establishing guidelines and regulations about the use of its platform. The rule is delineated within an electronic contract as a standardised agreement. The inclusion of exculpatory language inside the marketplace's framework has the potential to impact customers negatively. Hence, the primary objective of this study is to examine the utilisation of standard agreements containing exoneration clauses on online marketplace under the pertinent rules governing Indonesia. This study employed the normative juridical approach as

the research method, which entailed an examination of the regulations within Indonesian positive law and study relied on secondary data from library materials. The study's findings indicated that legal regulations did not explicitly forbid the use of standard agreements. However, if its use violates in Article 18 paragraph (1) of UU PK, the clause will be categorized as an exoneration clause. For the violation this article, it also potentially violates Article 15 of UU ITE, in conjunction with Article 24 of PP PMSE and Article 3 of PP PSTE. Consequently, the contractual agreement between the marketplace and its users might be rendered null and invalid based on Article 18 paragraph (3) of UU PK, in conjunction with Article 57 paragraph (1) of PP PMSE, and the marketplace might also be liable to face administrative penalties imposed by the relevant minister based on Article 80 paragraph (2) of PP PMSE. Consumers who incurred financial setbacks could register their grievances with marketplace's consumer service, conduct out-of-court dispute resolution through BPSK based on Article 52 letter a of UU PK, dispute resolution in court in the form of a civil lawsuit based on Article 38 paragraph (1) and Article 39 paragraph (1) of UU ITE 2008, or criminal proceedings in a court of law based on Article 62 paragraph (1) of UU PK, or report the matter to the relevant ministerial authority based on Article 18 paragraph (1) of PP PMSE.

Keywords: *Consumer Protection, Exoneration Clauses, Marketplace, Standard Electronic Agreements.*

PENDAHULUAN

Layaknya kebutuhan primer, teknologi tak terlepas dari kehidupan masyarakat di era digital dewasa ini. Adapun era digital ini dikonsepsikan dengan masa dimana informasi dapat diperoleh serta disebarluaskan dengan cepat dan mudah menggunakan teknologi digital (H.S., 2021). Dari sekian banyak produk hasil inovasi transformasi digital, salah satu yang berkembang pesat yaitu berupa internet (Ayunda & Octaria, 2022). Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), tingkat penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2022 mencapai 77,02% dari total 210 juta penduduk Indonesia (APJII, 2022). Hal tersebut menandakan bahwa mayoritas masyarakat Indonesia erat dengan penggunaan internet dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu pemanfaatan teknologi dalam lingkup ekonomi digital yaitu berupa aktivitas perdagangan secara elektronik (*e-commerce*). Tercatat bahwa nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia pada kuartal I tahun 2022 mencapai Rp 108,54 Triliun, dimana angka tersebut naik 23% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya (Kompas.com, 2022).

Perkembangannya yang masif membawakan *e-commerce* menjadi bagian dari perdagangan nasional maupun internasional. Adanya *e-commerce* melahirkan hubungan hukum dan kontrak para pihak selayaknya perdagangan secara konvensional, yang membedakan keduanya yaitu hubungan hukum dalam perdagangan secara elektronik dilakukan menggunakan jaringan komputer, komputer, dan/atau media elektronik lainnya, sehingga hubungan hukum para pihak itulah yang disebut dengan transaksi elektronik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE 2008) serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE 2016). Keberadaan asas kebebasan berkontrak memberikan indikasi bahwa hukum kontrak merupakan salah satu kaidah hukum yang perlu berkembang mengikuti zaman (H.S., 2021).

Kehadiran dari transaksi elektronik melahirkan norma hukum baru yaitu norma hukum kontrak elektronik.

Terdapat beberapa ruang lingkup *e-commerce*, salah satunya yaitu *Consumer to Consumer* (C2C) yang dalam ruang lingkup ini transaksi *e-commerce* dilakukan oleh antar konsumen sehingga transaksi yang dilakukan lebih bersifat khusus dalam memenuhi kebutuhan konsumen sendiri. Salah satu contoh penerapan *e-commerce* dalam ruang lingkup C2C yaitu pada portal web lokapasar, misalnya Tokopedia, Shopee, Lazada, dll. Berdasarkan Pasal 1 angka 6a UU ITE 2016, bahwa dalam hal ini platform lokapasar berperan sebagai penyelenggara sistem elektronik yang berkewajiban untuk membentuk aturan atau regulasi terkait penggunaan platformnya. Regulasi tersebut dituangkan dalam kontrak elektronik yang menggunakan suatu perjanjian baku (*standard contract*) (Romires, 2022). Perjanjian baku ini merupakan kontrak standar yang berisikan klausula-klausula yang sebelumnya telah ditentukan oleh pelaku usaha (Romires, 2022).

Penggunaan perjanjian baku bertujuan untuk efisiensi dalam mendapatkan persetujuan dari pengguna platform. Meski demikian, penggunaan perjanjian baku dapat mengakibatkan platform lokapasar berkedudukan lebih kuat dibandingkan dengan penggunanya menimbang tidak adanya keterlibatan pengguna atas penyusunan klausula yang berlaku (Romires, 2022). Kondisi inilah yang memungkinkan adanya pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha. Adapun klausula eksonerasi merupakan pembatasan atau pembebasan tanggung jawab dari salah satu pihak terhadap pihak lainnya dimana yang bersangkutan merasa tidak semestinya melaksanakan kewajiban yang telah ditentukan dalam perjanjian. Penggunaan dari klausula eksonerasi ini sering kita jumpai di kehidupan sehari-hari, contohnya seperti, “*Barang yang sudah dibeli tidak boleh ditukar atau dikembalikan*”, “*Membuka segel berarti Anda membelinya*”, atau “*Manajemen Mall tidak menanggung segala bentuk kehilangan atau kerusakan pada kendaraan sehingga kehilangan atau kerusakan yang terjadi menjadi tanggung jawab pemilik kendaraan.*” (Gunawan & Waluyo, 2021).

Menurut David Tobing, sekalipun jika konsumen telah memahami isi dari perjanjian baku, namun pada dasarnya konsumen cenderung menolak karena dinilai tidak sesuai dengan prinsip keadilan (Gunawan & Waluyo, 2021). Meski keadaannya demikian, konsumen tetap menerima klausula baku tersebut dengan alasan-alasan berikut:

“a. *Dipaksa untuk melakukannya;*

b. *Untuk mempercepat proses transaksi;*

c. *Tidak merasa dirugikan dari pencantuman klausula baku tersebut.*” (Gunawan & Waluyo, 2021)

Sebagaimana hal ini terbukti dari hasil pengukuran Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) Indonesia pada tahun 2019 yang baru mencapai 72.7 atau hanya 55.92% dari total skor keberdayaan konsumen terutama dalam hal indikator kebiasaan membaca syarat dan ketentuan, *disclaimer*, dan informasi lain yang relevan hanya memperoleh skor 2.84 (paling tidak berdaya) pada skala 5 poin (Simanjuntak, 2020). Hasil tersebut menunjukkan bahwa konsumen jarang untuk membaca syarat dan ketentuan ketika akan melakukan transaksi jual beli barang dan/atau jasa, sehingga dapat dinilai jika kesadaran konsumen terhadap pentingnya memahami isi dari perjanjian baku masih rendah.

Dalam hal perlindungan konsumen, pengaturan pembatasan dari penggunaan klausula eksonerasi telah diatur dalam Bab V tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK). Pada penjelasan Pasal 18 UU PK pun ditegaskan bahwa larangan terhadap klausula baku didasarkan pada prinsip kebebasan

berkontrak sehingga pengaturannya dimaksudkan agar kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha. Pada kenyataannya, saat ini sesuai data yang diterima Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), terdapat 115.756 laporan aduan penipuan transaksi *online* yang sebagian besar terjadi di platform *e-commerce* (CNN Indonesia, 2022). Kasus-kasus tersebut terjadi disebabkan beberapa hal, seperti kemudahan yang ditawarkan oleh platform kerap kali menjadikan perlindungan dalam hal melakukan transaksi elektronik kurang dijadikan pertimbangan utama dan kurangnya kesadaran para pihak terhadap hak dan kewajibannya masing-masing (Priowirjanto, 2014).

Aktivitas digital hanya akan berjalan jika para pihak yang terlibat merasa aman (Ramli, et al., 2019), sehingga tentu akan menjadi sebuah permasalahan jika terdapat kerugian yang ditimbulkan di kemudian hari (Priowirjanto, 2014). Maka dari itu, penggunaan perjanjian baku berklausula eksonerasi ini perlu dikaji lebih lanjut sebagaimana Pasal 17 UU ITE 2008 telah menegaskan bahwa transaksi elektronik yang dilakukan baik dalam lingkup publik maupun privat wajib untuk berlandaskan itikad baik dalam hal melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi.

METODE

Pada penyusunan penelitian ini, Penulis menggunakan pendekatan yuridis normatif, sehingga penelitiannya menitikberatkan pada kaidah hukum positif Indonesia yang menggunakan data sekunder (Soekanto & Mamudji, 2007). Adapun data sekunder didapatkan melalui bahan kepustakaan yang terbagi menjadi bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, kaidah dasar, yurisprudensi, serta peraturan dasar lainnya; bahan hukum sekunder berupa buku teks hukum, jurnal ilmiah hukum, dan doktrin hukum; serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan internet (Soekanto & Mamudji, 2007).

Spesifikasi penelitian yang digunakan Penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. Deskriptif analitis akan menggambarkan atau mendeskripsikan masalah secara umum kemudian dianalisis sesuai dengan konsep dan teori hukum yang ada dalam ketentuan peraturan perundang-undangan terkait. Dalam penelitian ini akan digambarkan secara mendetail terkait penggunaan perjanjian baku elektronik berklausula eksonerasi pada platform lokapasar (*marketplace*) serta upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen jika perjanjian baku elektronik berklausula eksonerasi tersebut menimbulkan kerugian yang keduanya ditinjau berdasarkan hukum positif di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Regulasi Perjanjian Baku Elektronik di Indonesia

Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata), "*Perjanjian adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.*" Menurut Sudikno Mertokusumo, perjanjian merupakan hubungan antara dua pihak atau lebih yang didasarkan atas kesepakatan serta menimbulkan akibat hukum. Adapun dua pihak atau lebih itu sepakat untuk menentukan kaedah ataupun peraturan hukum ataupun hak serta kewajiban yang mengikat diantara mereka yang selanjutnya ditujukan untuk dijalankan dan ditaati. Kesepakatan tersebut akan menimbulkan akibat hukum, sehingga apabila kesepakatannya dilanggar maka akibat hukumnya bagi si pelanggar dapat dikenakan sanksi (Mertokusumo, 1990).

Perikatan mengakibatkan hubungan hukum berupa hak dan kewajiban bagi para pihak. Didasarkan pada asas kebebasan berkontrak serta tuntutan dari dunia bisnis perdagangan yang membutuhkan sesuatu yang lebih praktis dan efisien, sehingga menjadi latar belakang dimungkinkannya pelaku usaha dalam membuat perjanjian berupa formulir yang bersifat baku atau dinamakan perjanjian baku (Zakiyah, 2014). Perjanjian baku memuat klausula-klausula baku yang dalam Pasal 1 angka 10 UU PK berisi 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.*”

Perjanjian baku dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *standardized contract*, *standartized contract*, *standartdized agreement*, dan *contract of adhesion* (Badruzaman, 1981). Perjanjian baku merupakan perjanjian tertulis yang telah dipersiapkan oleh salah satu pihak (dalam hal ini pelaku usaha) berupa formulir dimana klausulnya telah distandarisasikan/dibakukan terlebih dahulu yang selanjutnya ditawarkan secara massal kepada konsumen tanpa adanya pertimbangan terkait perbedaan kondisi dari setiap konsumen (Gunawan, n.d.). Artinya, pada perjanjian baku, isi dari perjanjian tidak didiskusikan terlebih dahulu dengan pihak lainnya sehingga pihak lainnya hanya diminta apakah akan menerima atau menolak perjanjian tersebut (Hondius, n.d.). Dapat disimpulkan bahwa tawaran dari perjanjian baku ini bersifat “*take it or leave it*”, sebagaimana hal ini sama halnya dengan penawaran dari pihak lokapasar kepada calon penggunanya (dalam hal ini konsumen) dalam meminta persetujuan atas syarat dan ketentuan penggunaan layanan transaksi jual beli secara elektronik melalui platform lokapasar. Adapun permintaan persetujuannya dilangsungkan pada saat konsumen mendaftar pada platform lokapasar.

Berdasarkan Pasal 23 huruf (a) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE), lokapasar sebagai Penyelenggara Perdagangan melalui Sistem Elektronik (PPMSE) dalam negeri tentunya wajib mengatur syarat dan ketentuan penggunaan platform atau perjanjian lisensi yang wajib dipatuhi oleh seluruh penggunanya. Syarat dan ketentuan pada platform lokapasar memiliki kedudukan yang penting karena seluruh aktivitas yang dilakukan pada platform diatur di dalamnya. Tersedianya syarat dan ketentuan ini juga merupakan wujud dari pihak lokapasar memberikan jaminan terhadap keamanan informasi penggunanya. Dalam hal proses perikatannya menggunakan sistem elektronik, maka perjanjian yang digunakannya digolongkan sebagai kontrak elektronik. Adapun metode yang biasanya digunakan pihak lokapasar dalam membuat perikatan dengan penggunanya yaitu menggunakan metode *click wrap agreement*. Menurut Salim H.S, *click wrap agreement* merupakan metode perjanjian yang proses penerimaan dan penolakannya hanya melalui menekan tombol pada jaringan komputer (H.S., 2021). Adapun metode yang digunakan tersebut merupakan wujud dari Pasal 47 ayat (1) dan (2) PP PMSE yang berbunyi bahwa,

“(1) Suatu kontrak elektronik dapat dibuat dari hasil interaksi dari suatu perangkat transaksi otomatis yang diselenggarakan oleh pelaku usaha;

(2) Para pihak tidak dapat menyangkal validitas kontrak elektronik yang dibuat secara otomatis kecuali dapat dibuktikan sistem tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya.”

Pada dasarnya, keabsahan dari perjanjian baku sama halnya dengan perjanjian konvensional. Penggunaan perjanjian baku didasarkan pada asas *pacta sunt servanda* yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, dimana melalui asas tersebut maka para pihak yang membuat perjanjian

mengikat kepada mereka sebagaimana hal mengikatnya undang-undang (Khairandy, 2003). Syarat sahnya kontrak elektronik sendiri diatur pada Pasal 46 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) meliputi:

- a. Terdapat kesepakatan para pihak;
- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Terdapat hal tertentu;
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.”

Lebih lanjut, dalam Pasal 52 PP PMSE diatur syarat sah dan mengikatnya kontrak elektronik meliputi:

- a. Sesuai dengan syarat dan kondisi dalam penawaran secara elektronik;
- b. Informasi yang tercantum dalam kontrak elektronik sesuai dengan informasi yang tercantum dalam penawaran secara elektronik;
- c. Terdapat kesepakatan para pihak, yaitu syarat dan kondisi penawaran yang dikirimkan oleh pihak yang menyampaikan penawaran, diterima, dan disetujui oleh pihak yang menerima penawaran;
- d. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Terdapat hal tertentu; dan
- f. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Adapun sebagai dasar dalam pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik, pembuatan dari perjanjian baku elektronik juga didasarkan atas asas iktikad baik yang bertujuan agar para pihak dalam transaksi elektronik tidak memiliki tujuan untuk mengakibatkan kerugian terhadap pihak lainnya secara sengaja ataupun melawan hukum tanpa sepengetahuan pihak lain (Pasal 3 UU ITE 2008). Pelanggaran atas asas iktikad baik akan berakibat batalnya kesepakatan diantara para pihak, dimana hal tersebut tidak akan mengesampingkan hak-hak dari pihak yang memiliki iktikad baik dalam melakukan perdagangan melalui sistem elektronik (Pasal 3 PP PMSE).

Pencantuman Klausula Eksonerasi oleh Pihak Lokapasar

Karakteristik dari perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha memberikan dampak bahwa tak jarang klausulanya akan lebih condong memuat kewajiban-kewajiban dari konsumen dibandingkan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha sendiri (Zakiyah, 2014). Seringkali klausula di dalam perjanjian baku juga terdapat pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha yang merugikan konsumen yang dinamakan dengan klausula eksonerasi. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1493 dan Pasal 1494 KUH Perdata yang berbunyi,

1. Pasal 1493 KUH Perdata

“Kedua belah pihak diperbolehkan, dengan persetujuan-persetujuan istimewa memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang ini; bahkan mereka itu diperbolehkan mengadakan persetujuan bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung apapun.”

2. Pasal 1494 KUH Perdata

“Meskipun telah diperjanjikan bahwa si penjual tidak akan menanggung apa pun, namun ia tetap bertanggung jawab tentang apa yang berupa akibat dari suatu perbuatan yang dilakukan olehnya; segala persetujuan yang bertentangan dengan ini adalah batal.”

Dari kedua pasal tersebut, dapat dinilai bahwa perjanjian baku pada dasarnya tidak dilarang, namun dalam pembuatannya tetap harus memiliki batasan-batasan tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha sebagai penyusun dari perjanjian baku tidak serta merta lepas dari tanggung jawabnya apabila terjadi hal-hal yang merugikan pihak konsumen akibat penggunaan dari perjanjian baku tersebut. Berdasarkan Pasal 53 ayat (2) PP PMSE jo. Pasal 47 ayat (2) PP PSTE, pembuatan kontrak elektronik dilarang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen sebagaimana ketentuan dari undang-undang tentang perlindungan konsumen. Adapun hal tersebut sejalan dengan hukum perlindungan konsumen di Indonesia yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UU PK sebagaimana telah menentukan batasan-batasan substansi isi klausula baku dari perjanjian baku,

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

- 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 objek jual beli jasa;*
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan berupa aturan baru, tambahan, atau 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 membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.”*

Oleh sebab demikian, jika terdapat klausula baku yang ber kriteria atau mengandung unsur seperti bunyi dari pasal di atas, maka klausula tersebut dinilai memiliki karakteristik sebagai klausula eksonerasi.

Tak hanya mengatur terkait pembatasan substansi pada klausula baku, Pasal 18 UU PK pun mengatur terkait tata letak klausula baku, bentuk klausula baku, serta pengungkapan klausula baku sesuai Pasal 18 ayat (2) UU PK yang berbunyi, *“Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.”* Meski demikian, ketentuan dalam Pasal 18 ayat (2) UU PK ini dapat menimbulkan banyak penafsiran karena tidak terdapat aturan secara jelas mengenai batasan pencantuman klausula baku dari segi letak dan bentuk tampilannya, sehingga diperlukan diatur lebih

lanjut terkait batasan berupa ukuran huruf dan jenis huruf dalam pencantuman klausula baku tersebut (Zakiyah, 2014).

Berdasarkan Pasal 15 UU ITE 2008 jo. Pasal 24 PP PMSE jo. Pasal 3 PP PSTE, lokapasar sebagai PPMSE berkewajiban untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap operasional sistem elektronik miliknya. Apabila terjadi pelanggaran dari Pasal 18 ayat (1) dan (2) UU PK oleh pihak lokapasar, maka pelanggaran tersebut dapat mencederai keandalan dan keamanan penggunaan platform miliknya. Berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UU PK, "*Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.*" dan Pasal 57 ayat (1) PP PMSE, "*Kontrak elektronik dapat dianggap batal demi hukum apabila terjadi kesalahan teknis akibat sistem elektronik tidak aman, andal, dan bertanggung jawab.*" Maka dari itu, atas pelanggaran Pasal 18 ayat (1) dan (2) UU PK, kontrak elektronik antara pihak lokapasar dan penggunaannya dapat terancam dinyatakan batal demi hukum. Selain itu, pelanggaran dari Pasal 24 PP PMSE juga dapat dikenai sanksi administratif oleh menteri. Berdasarkan Pasal 80 ayat (2) PP PMSE, sanksi administratif yang dimaksud dapat berupa:

1. Peringatan tertulis;
2. Dimasukkan dalam daftar prioritas pengawasan;
3. Dimasukkan dalam daftar hitam;
4. Pemblokiran sementara layanan PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri oleh instansi terkait yang berwenang; dan/atau
5. Pencabutan izin usaha.

Upaya Hukum Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Penggunaan Perjanjian Baku Berklausula Eksonerasi

Lokapasar sebagai PPMSE memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan sistem elektroniknya secara andal dan aman. Tentunya, hubungan antara pihak lokapasar dan para pihak yang terlibat perlu dilandasi dengan hubungan hukum yang seimbang sehingga dapat mewujudkan iklim usaha yang kondusif guna menjamin kedudukan dan kepastian hukum dari masing-masing pihak. Dalam hal menjalankan sistem elektroniknya, setidaknya terdapat beberapa pihak lainnya seperti konsumen, pedagang, penyelenggara jasa sistem pembayaran, hingga jasa pengiriman.

Perjanjian yang dibuat menimbulkan adanya hubungan hukum bagi para pihak berupa hak dan kewajiban. Dalam hal hak dan kewajiban tersebut tidak terpenuhi atau lalai untuk dipenuhi oleh salah satu pihak, maka pihak lain yang merasa dirugikan dapat menuntut ganti rugi baik melalui pengadilan maupun luar pengadilan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UU PK bahwa, "*Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa*", maka dari itu dalam mendapatkan perlindungan hukum, baik bagi konsumen dan pelaku usaha, para pihak berhak untuk menentukan pilihan hukumnya dan dituangkan dalam kesepakatan dalam perjanjian.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UU PK, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan Pasal 72 ayat (3) PP PMSE, dalam hal terjadi sengketa antara pelaku usaha dalam negeri

dan konsumen, konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke lembaga peradilan di tempat kedudukan konsumen.

1. Penyelesaian Sengketa melalui Layanan Pengaduan Konsumen Lokapasar

Berdasarkan Pasal 27 ayat (1) PP PMSE, "*Pelaku usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi konsumen*", maka konsumen dapat melakukan pengaduan terkait kerugian yang dialaminya melalui layanan konsumen yang telah disediakan oleh masing-masing pihak lokapasar.

2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan/Non Litigasi/Alternatif Penyelesaian Sengketa

Dalam penjelasan Pasal 72 ayat (1) PP PMSE mengatur bahwa mekanisme penyelesaian sengketa lainnya dapat berupa konsultasi, negosiasi, konsiliasi, mediasi atau arbitrase sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Pasal 47 UU PK mengatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Adapun penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan tugas dan wewenang dari BPSK yang dalam Pasal 52 huruf a UU PK diterangkan bahwa dalam menangani penyelesaian sengketa konsumennya akan dilakukan dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi sebagaimana tata caranya lebih lanjut diatur melalui Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG-PER/4/2007.

Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) UU PK, Putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Meski demikian, Pasal 56 UU PK mengatur bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri terhadap putusan dari BPSK. Selanjutnya, berdasarkan Pasal 58 UUPK, para pihak juga dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung terhadap putusan dari pengadilan negeri.

3. Penyelesaian Sengketa di Pengadilan/Litigasi

Pengaturan dari penyelesaian sengketa tersebut sejalan dengan UU PK yang menjadikan upaya penyelesaian sengketa di pengadilan merupakan jalan terakhir apabila upaya penyelesaian di luar pengadilan tidak tercapai sebagaimana diatur dalam Pasal 45 UU PK bahwa, "*Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.*"

a. Gugatan Perdata

Berdasarkan Pasal 38 ayat (1) jo. Pasal 39 ayat (1) UU ITE 2008 mengatur bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian. Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Tuntutan Pidana

Selain gugatan perdata, berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU PK, tuntutan pidana juga dapat dilakukan apabila pelaku usaha melakukan pelanggaran ketentuan dalam Pasal 18 UU PK dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana dengan denda paling banyak Rp 2.000.000.000 (dua miliar rupiah).

Selain penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan di pengadilan, dalam hal terjadi kerugian akibat penggunaan klausula eksonerasi dalam kegiatan PMSE, maka berdasarkan Pasal 18 ayat (1) PP PMSE, konsumen juga dapat memberikan pelaporan atas kerugian yang dideritanya tersebut kepada menteri yang berwenang. Pelaku usaha yang dilaporkan harus menyelesaikan laporan dari konsumen

tersebut, apabila pelaku usaha tidak menyelesaikannya, maka selanjutnya pelaku usaha akan dimasukkan ke dalam daftar prioritas pengawasan oleh menteri (Pasal 18 ayat (2) dan (3) PP PMSE).

SIMPULAN

Pada dasarnya penggunaan dari perjanjian baku tidak dilarang oleh hukum, tetapi dalam pembuatannya memiliki batasan-batasan tertentu untuk tidak menggunakan klausula eksonerasi sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UU PK. Apabila terjadi pelanggaran terhadap Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UU PK oleh pihak lokapasar, maka pihak lokapasar juga akan berpotensi melanggar Pasal 15 UU ITE 2008 jo. Pasal 24 PP PMSE jo. Pasal 3 PP PSTE, sehingga kontrak diantara pihak lokapasar dan penggunanya dapat berpotensi batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UU PK jo. Pasal 57 ayat (1) PP PMSE serta dapat dikenai sanksi administratif oleh menteri berdasarkan Pasal 80 ayat (2) PP PMSE. Adapun konsumen yang mengalami kerugian akibat penggunaan klausula eksonerasi dapat melakukan laporan pengaduan ke layanan konsumen yang telah disediakan oleh pihak lokapasar. Selain itu, penyelesaian sengketanya dapat pula dilakukan di luar pengadilan maupun pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui BPSK berdasarkan Pasal 52 huruf a UU PK, penyelesaian sengketa di pengadilan berupa gugatan perdata berdasarkan Pasal 38 ayat (1) jo. Pasal 39 ayat (1) UU ITE 2008 serta tuntutan pidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU PK. Pihak konsumen yang merasa dirugikan dapat juga memberikan pelaporan atas kerugian yang dideritanya kepada menteri yang berwenang berdasarkan Pasal 18 ayat (1) PP PMSE.

DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2022). *Profil Internet Indonesia 2022*. Retrieved from Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet: <https://apjii.or.id/content/read/39/559/Laporan-Survei-Profil-Internet-Indonesia-2022>
- Ayunda, R., & Octaria, M. (2022). Kedudukan Anak Dibawah Umur Sebagai Subjek Hukum dalam Transaksi E-Commerce Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*.
- Badruzaman, M. D. (1981). *Perjanjian Baku dan Perkembangannya*. Bandung: Alumnii.
- CNN Indonesia. (2022). *Kominfo Catat Penipuan Online Terbanyak: Jualan Online*. Retrieved from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20211015085350-185-708099/kominfo-catat-kasus-penipuan-online-terbanyak-jualan-online>
- Gunawan, J. (n.d.). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia dan Perdagangan Bebas*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Gunawan, J., & Waluyo, B. M. (2021). *Perjanjian Baku: Masalah dan Solusi*. Jakarta: Deutsche Gesellschaft fur Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.
- H.S., S. (2021). *Hukum Kontrak Elektronik (E-Contract Law)*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Hondius. (n.d.). *Syarat-syarat Baku dalam Hukum Kontrak*. Gravenhage: Yayasan Kerjasama Ilmu Hukum Indonesia - Negeri Belanda.
- Khairandy, R. (2003). *Itikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*. Jakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia.
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata*.
- Kompas.com. (2022). *Nilai Transaksi E-commerce Indonesia Kuartal I-2022*. Retrieved from Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2022/08/03/211200826/nilai-transaksi-e-commerce-indonesia-capai-rp-108-54-triliun-di-kuartal-i-2022?page=all>
- Mertokusumo, S. (1990). *Mengenal Hukum*. Yogyakarta: Liberty.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik*.
- Priowirjanto, E. S. (2014). Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaannya di Indonesia Dikaitkan dengan Perlindungan E-Konsumen. *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*.
- Ramli, T. S., Ramli, A. M., Budhijanto, D., Permata, R. R., Adolf, H., Damian, E., & Palar, M. R. (2019). Prinsip-Prinsip Cyber Law Pada Media Over The Top E Commerce Berdasarkan Transformasi Digital Di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*.
- Romires, F. O. (2022). Penggunaan Klausula Baku dalam Perjanjian E-Commerce Ditinjau dari Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Simanjuntak, M. (2020). *Penerapan dan Masalah Klausula Baku di Indonesia*. GIZ-Consumer Protection in ASEAN.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2007). *Penelitian Hukum Normatif - Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Press.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Zakiyah. (2014). *Perjanjian Baku dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Aura Pustaka.



1) Theresia Gabriella Pohan, 2) Enni Soerjati Priowirjanto, 3) Tasya Safiranita Ramli
An Analysis of Standard Electronic Agreements with Exoneration Clauses from Marketplace Reviewed Based on Positive Laws Indonesia
