

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perubahan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan mendasar. Hal ini terlihat dalam pola interaksi pelaksanaan aktivitas ekonomi serta pembentukan hubungan hukum yang dilakukan masyarakat modern. Aktivitas yang semula dilakukan melalui tatap muka dan dokumen fisik kini banyak beralih ke ruang digital, termasuk transaksi perdagangan, transportasi, pengiriman barang, pembayaran, serta layanan berbasis aplikasi. Perubahan tersebut tidak hanya dalam urusan teknis, tetapi juga memunculkan berbagai pola antara pelaku usaha dan konsumen terbentuk relasi yuridis baru. Sehingga, Teknologi tidak lagi sekadar menjadi sarana pendukung transaksi, tetapi juga menjadi ruang hukum tempat para pihak membentuk kesepakatan yang mengikat.¹

Perubahan tersebut semakin terlihat dari peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia. Data yang dipaparkan berdasarkan Survei APJII Profil Internet Indonesia 2025 menunjukkan bahwa pengguna internet Indonesia mencapai sekitar 229.428.417 jiwa atau penetrasi 80,66% dari populasi nasional.² Angka tersebut menggambarkan bahwa ruang digital telah menjadi

¹ Danrivanto Budhijanto, Hukum Kontrak Digital, Logoz Publishing, Bandung, 2024, hlm. 50.

² Agus Tri Haryanto, “Survei APJII: Pengguna Internet Indonesia 2025 Tembus 229 Juta Jiwa”, detikInet (online), 6 Agustus 2025, dalam <https://inet.detik.com/telecommunication/d-8047759/survei-apjii-pengguna-internet-indonesia-2025-tembus-229-juta-jiwa/amp> , diakses pada 2 November 2025.

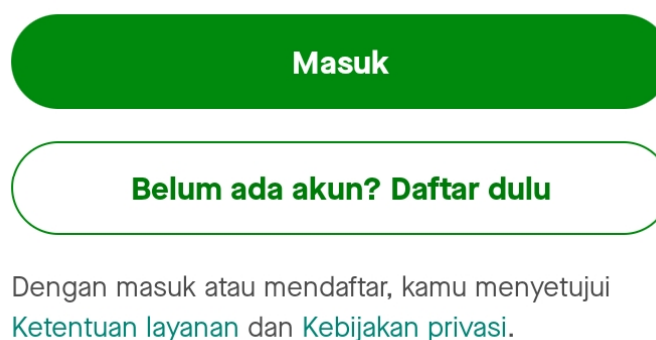
bagian penting dari aktivitas masyarakat dan menjadi basis bagi berkembangnya layanan ekonomi berbasis platform.

Dalam transaksi digital, hubungan hukum antara pelaku usaha dan pengguna kini umumnya tidak lagi diwujudkan melalui kontrak berbentuk kertas yang ditandatangani secara langsung, melainkan melalui kontrak elektronik. UU ITE menempatkan penggunaan komputer, jaringan komputer, maupun media elektronik lainnya menjadi dasar terjadinya suatu perbuatan hukum dalam bentuk transaksi elektronik. Hal tersebut memperlihatkan bahwa bentuk digital tidak menghilangkan karakter kontraktual suatu perjanjian, sepanjang syarat sah perjanjian dan ketentuan transaksi elektronik tetap dipenuhi.³

Keabsahan kontrak elektronik tetap berkaitan dengan Pasal 1320 KUHPer. Keabsahan suatu perjanjian ditentukan oleh terpenuhinya unsur-unsur, yakni adanya persetujuan yang diberikan secara bebas oleh para pihak, kemampuan hukum untuk mengikatkan diri, kejelasan objek yang diperjanjikan, serta causa yang tidak menyimpang dari ketentuan hukum, norma kesusilaan, maupun ketertiban umum. Dalam konteks ini, pengaturan yang diatur oleh PP PSTE menegaskan jika kontrak elektronik dibuat atas dasar persetujuan para pihak, maka kontrak tersebut dapat dinyatakan sah secara hukum, dibuat oleh subjek hukum yang memiliki kecakapan atau kewenangan, memuat objek yang jelas, Selama tetap selaras dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan, ketertiban umum, serta norma kesusilaan. norma kesusilaan. PP PMSE kemudian memperkuatnya dalam konteks perdagangan melalui sistem elektronik dengan menekankan kesesuaian kontrak elektronik dengan penawaran elektronik dan informasi yang diberikan kepada konsumen.

Dalam praktik platform digital, kontrak elektronik lazim berbentuk *Terms and Conditions*. Dokumen tersebut disusun terlebih dahulu oleh pelaku usaha, diberlakukan secara massal, dan harus disetujui pengguna sebelum layanan dapat diakses. Mekanisme persetujuan biasanya dilakukan melalui click-wrap agreement, yaitu persetujuan yang diberikan dengan menekan tombol “setuju”, mencentang kotak persetujuan, atau bentuk tindakan elektronik lain yang menunjukkan penerimaan pengguna atas syarat dan ketentuan.⁴



Gambar 1 Tampilan *Click Wrap Agreement*

Model tersebut memang memberikan efisiensi bagi pelaku usaha karena transaksi dapat dilakukan cepat, seragam, dan menjangkau pengguna

⁴ Imelda Martinelli et al., “Penggunaan Click-Wrap Agreement pada E-Commerce: Tinjauan terhadap Keabsahannya sebagai Bentuk Perjanjian Elektronik”, *Jurnal Supremasi*, Vol. 14 No. 1, 2024, hlm. 73-74.

dalam jumlah besar. Akan tetapi, karakter sepihak dalam perjanjian baku juga menimbulkan persoalan. Konsumen tidak mempunyai ruang nyata untuk merundingkan isi kontrak. Pilihan yang tersedia hanya menerima keseluruhan ketentuan atau tidak menggunakan layanan. Dalam keadaan demikian, persetujuan konsumen secara formal belum tentu mencerminkan keseimbangan posisi tawar secara substansial.⁵

Salah satu persoalan utama dalam perjanjian baku elektronik terletak pada penggunaan klausula eksonerasi. Pada dasarnya, klausula ini berisi ketentuan yang bertujuan membatasi, mengurangi, mengalihkan, Bahkan, tanggung jawab yang seharusnya melekat pada salah satu pihak dapat dibatasi atau ditiadakan melalui ketentuan tersebut. Dalam hubungan konsumen, keberadaan klausula tersebut menjadi problematik karena posisi pelaku usaha cenderung lebih dominan dalam menentukan isi kontrak, sedangkan konsumen ditempatkan dalam kedudukan yang pasif dengan hanya menerima serta mengikuti syarat-syarat yang sebelumnya telah ditentukan.

Pengaturan hukum terkait Pengaturan mengenai perlindungan konsumen di Indonesia dimuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang untuk selanjutnya disebut UUPK, menjadi landasan utama dalam menilai hubungan pelaku usaha dengan konsumen terkait keabsahan klausula eksonerasi. Pencantuman klausula baku dibatasi melalui ketentuan Pasal 18

⁵ Rahil Sasia Putri Harahap dan Fiona Chrisanta, "Pembatasan Klausul pada Perjanjian Baku dalam Upaya Perlindungan Konsumen melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis*, Vol. 4 No. 4, 2023, hlm. 323.

ayat (1) UUPK, terutama apabila klausula tersebut memuat pengalihan beban pertanggungjawaban dari pelaku usaha, penghapusan hak konsumen untuk memperoleh pengembalian pembayaran, pemberian hak sepihak kepada pelaku usaha, atau ketentuan yang menempatkan konsumen di bawah aturan sepihak. Melalui Pasal 18 ayat (3) UUPK, klausula baku yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dinyatakan tidak memiliki kekuatan mengikat. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa kebebasan para pihak dalam menyusun perjanjian konsumen tidak dapat dijalankan tanpa batas, melainkan harus tetap memperhatikan perlindungan terhadap kedudukan dan hak-hak konsumen.

Ditinjau dari perspektif hukum perjanjian, para pihak memang diberi ruang melalui asas kebebasan berkontrak, tetapi ruang tersebut tetap memiliki batas dan tidak boleh dimaknai sebagai kebebasan yang berlaku secara mutlak. KUHPer menuntut adanya sebab yang halal, pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik, serta penghormatan terhadap kepatutan dan undang-undang. Salim H.S. mengingatkan bahwa kontrak standar sering disusun dan dirumuskan oleh pihak yang secara ekonomi dan daya tawar yang lebih dominan, sementara pihak lainnya menerimanya karena posisi sosial-ekonominya berada di kondisi lemah.⁶ Dalam layanan digital, ketimpangan ini tidak selalu tampak sebagai paksaan kasar. Ia hadir melalui tombol persetujuan, kebutuhan praktis menggunakan layanan, desain aplikasi yang mendorong penerimaan cepat, dan rendahnya kemampuan konsumen untuk memahami seluruh risiko kontraktual.

⁶ H. S. Salim, *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, vol. 2 (Jakarta: Sinar Grafika, 2019).

Perjanjian elektronik berbentuk standar dapat menimbulkan persoalan keseimbangan Sebab, pihak dengan posisi tawar lebih rendah pada praktiknya hanya diberi pilihan untuk menerima atau menolak ketentuan yang telah disediakan, tanpa diberi kesempatan untuk merundingkan isinya.

Persoalan tersebut dapat dilihat secara konkret pada *Terms and Conditions* Gojek. Gojek merupakan platform digital yang menyediakan berbagai layanan berbasis aplikasi, termasuk transportasi daring, pengiriman barang, pemesanan makanan, pembayaran, dan layanan lain yang melibatkan pengguna, mitra, serta pihak ketiga.⁷ Hubungan hukum dalam ekosistem tersebut tidak sederhana karena Gojek sering memposisikan diri sebagai penyedia teknologi atau perantara, sementara layanan tertentu dijalankan oleh mitra atau penyedia layanan. Posisi ini perlu dianalisis secara hati-hati karena klausula “hanya perantara” tidak otomatis menghapus kedudukan Gojek sebagai pelaku usaha dalam perspektif UUPK.

Dalam T&C Gojek versi terbaru November 2025, masih ditemukan beberapa klausula T&C Gojek yang berpotensi eksoneratif. Klausula tersebut, antara lain, menyatakan bahwa Gojek tidak memikul tanggung jawab atas konten maupun penawaran dari pihak ketiga, seluruh risiko penggunaan aplikasi ditanggung oleh pengguna, pengguna membebaskan Gojek dari berbagai tuntutan dan kewajiban, terdapat pembatasan terhadap jumlah tuntutan, Gojek tidak bertanggung jawab atas kesalahan penyedia layanan, serta

⁷ Gojek, “About Gojek”, <https://www.gojek.com/about/>, diakses pada 2 November 2025.

memiliki kewenangan tertentu terkait barang yang tertinggal. Pola redaksi tersebut perlu diuji karena dapat mengarah pada pengalihan tanggung jawab, pelepasan tuntutan, pembatasan ganti rugi, dan pengurangan hak konsumen.

Penelitian terdahulu telah membahas isu serupa, tetapi masih terdapat ruang kajian yang perlu diperdalam. Penelitian Dewa Kadek Kevin Patria dan Abdul Rokhim menitikberatkan pada klausula eksonerasi dalam transaksi *e-commerce* terkait kebebasan berkontrak dan penyalahgunaan keadaan.⁸ Penelitian yang dilakukan oleh Lauditta Soraya Hati mengkaji layanan transportasi online terkait pencantuman klausula eksonerasi.⁹ Penelitian Valentina dan Suraji membahas pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian *e-commerce*.¹⁰ Penelitian ini berbeda karena menempatkan T&C Gojek sebagai perjanjian elektronik baku yang dianalisis melalui pengaturan, keabsahan, dan akibat hukum klausula eksonerasi berdasarkan UUPK.

Ketiga penelitian tersebut memiliki keterbatasan. Objek kajian Yustisiana hanya berfokus pada layanan GoRide, bukan keseluruhan ekosistem T&C Gojek versi terbaru. Penelitian Lauditta tidak meninjau secara spesifik bentuk kontrak elektronik dan mekanisme *click-wrap agreement*, sedangkan

⁸ Dewa Kadek Kevin Patria dan Abdul Rokhim, "Klausula Eksonerasi dalam *Electronic Commerce*: Antara Kebebasan Berkontrak dan Penyalahgunaan Keadaan", Jurnal USM Law Review, Vol. 8 No. 3, 2025. Hlm

⁹ Lauditta Soraya Hati, "Pencantuman Klausula Eksonerasi Transportasi Melalui Sistem Online Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Palembang, 2021, hlm. 17

¹⁰ Valentina dan Suraji, "Analisis Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum, Vol. 1 No. 1, 2024, hlm. 361-369.

penelitian Valentina menitikberatkan pada e-commerce. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan berupa belum adanya penelitian yang menganalisis keabsahan klausula eksonerasi dalam perjanjian elektronik Gojek versi terbaru. Dengan demikian, Nilai penting penelitian ini terletak pada usaha untuk memberikan kajian hukum mengenai terhadap klausula eksonerasi dalam Terms and Conditions dengan merujuk pada UUPK.

Berdasarkan pemaparan tersebut, Penelitian ini diperlukan untuk mengukur batas keberlakuan klausula eksonerasi dalam T&C Gojek masih dapat dianggap sebagai pembatasan tanggung jawab yang wajar atau justru telah berkembang menjadi bentuk pengalihan tanggung jawab yang dilarang. Analisis tidak cukup berhenti pada fakta bahwa pengguna telah menekan tombol setuju. Keabsahan klausula harus diuji melalui Pasal 18 UUPK, Pasal 19 UUPK, syarat sah perjanjian, asas itikad baik, asas proporsionalitas, serta posisi faktual Gojek dalam menguasai sistem, alur transaksi, dan mekanisme pengaduan. Melalui penelitian di Indonesia ini, diharapkan kajian mengenai hukum perlindungan konsumen digital dapat memberikan kontribusi, khususnya dalam memahami permasalahan klausula eksonerasi dalam perjanjian elektronik.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaturan Hukum Terhadap Klausula Eksonerasi yang Berpotensi Merugikan Konsumen dalam *Terms and Conditions* Gojek Berdasarkan UUPK?

2. Bagaimana Keabsahan dari Penerapan Klausula Eksonerasi dalam *Terms and Conditions* Gojek Ditinjau dari UUPK?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji dan menelaah ketentuan hukum yang mengatur klausula eksonerasi yang berpotensi merugikan konsumen dalam *Terms and Conditions* Gojek berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk menganalisis legalitas penggunaan klausula eksonerasi dalam *Terms and Conditions* Gojek ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil Kajian diharapkan mampu digunakan sebagai rujukan tambahan dalam memperkaya pembahasan ilmu hukum terutama hukum perjanjian bagi pihak terkait, termasuk penyedia jasa, mitra dan konsumen yang berfokus pada keabsahan dan implikasi pada klausula eksonerasi. Penelitian ini sekaligus media bagi penulis untuk memperdalam pemahaman serta menerapkan teori-teori hukum yang didapatkan sepanjang menempuh pendidikan di Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Hasil kajian ini dapat dimanfaatkan sebagai salah satu bagian dari pemenuhan persyaratan akademik penulis untuk memperoleh gelar

Sarjana Strata-1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

b. Bagi Pemerintah dan Regulator

Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi pembuat kebijakan untuk menyempurnakan regulasi perjanjian elektronik. Sehingga memperkuat perlindungan konsumen dalam ruang digital untuk mencegah ketidakseimbangan kontraktual dan meningkatkan keadilan pada layanan elektronik

c. Bagi Masyarakat

Meningkatkan kesadaran hukum masyarakat tentang hak-hak dalam perjanjian, termasuk mengetahui unsur klausula yang tidak adil dan tidak seimbang, sehingga konsumen dapat lebih bijak dalam bertransaksi dan melindungi diri dari potensi eksploitasi. Untuk pihak pembuat kontrak diharapkan merancang klausula eksonerasi sesuai pengaturan Perlindungan Konsumen agar terhindar dari pembatalan klausula, mengurangi potensi sanksi hukum dan meningkatkan kepercayaan konsumen. Serta mendorong partisipasi aktif seluruh masyarakat dalam perlindungan konsumen melalui pemahaman yang lebih baik terhadap regulasi transaksi elektronik.

1.5. Keaslian Penelitian

Penyusunan penelitian ini merujuk pada sejumlah kajian terdahulu yang memiliki keterkaitan tema dengan klausula eksonerasi, perjanjian elektronik, dan perlindungan konsumen. Keaslian penelitian tidak dinyatakan dengan

klaim bahwa penelitian sejenis sama sekali belum pernah dilakukan, melainkan ditunjukkan melalui perbedaan objek, fokus analisis, dan ruang lingkup pembahasan. Penelitian ini secara khusus menempatkan klausula-klausula bermasalah dalam T&C Gojek sebagai objek analisis dengan titik berat pada pengaturan, keabsahan, dan akibat hukumnya berdasarkan UUPK. Penulis menelusuri informasi dari berbagai sumber terbuka untuk menemukan sejumlah penelitian yang memiliki kesamaan tema terkait Klausula Eksonerasi dalam *Terms and Coditions* Gojek ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagaimana diuraikan dalam tabel berikut:

Identitas Penulis	Rumusan Masalah	Persamaan	Perbedaan
Dewa Kadek Kevin Patria dan Abdul Rokhim, “Klausula Eksonerasi dalam <i>Electronic Commerce: Antara Kebebasan Berkontrak dan Penyalahgunaan Keadaan</i> ,” 2025. (Jurnal)	1. Bagaimana kedudukan klausula eksonerasi dalam transaksi <i>e-commerce</i> ditinjau dari asas kebebasan berkontrak? 2. Bagaimana potensi penyalahgunaan keadaan dalam pencantuman klausula eksonerasi pada transaksi <i>e-commerce</i> ?	Sama-sama membahas klausula eksonerasi dalam transaksi elektronik atau <i>e-commerce</i> , khususnya dalam kaitannya dengan perjanjian baku dan ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen.	Penelitian tersebut membahas klausula eksonerasi dalam kaitannya dengan kebebasan berkontrak dan penyalahgunaan keadaan pada transaksi <i>e-commerce</i> secara umum. Adapun penelitian penulis lebih spesifik mengkaji klausula bermasalah dalam T&C Gojek sebagai perjanjian elektronik baku dengan menggunakan versi terbaru, yakni November 2025.
Lauditta Soraya Hati, “Pencantuman Klausula Eksonerasi Transportasi Melalui Sistem Online Ditinjau	Pengaturan hukum pencantuman dan Perlindungan hukum terhadap konsumen atas pencantuman klausula	Sama-sama membahas transportasi online dan perlindungan konsumen.	Penelitian ini menekankan T&C Gojek sebagai kontrak elektronik dan membahas keabsahan serta

dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” 2021. (Skripsi)	eksonerasi dalam sistem transportasi online menurut UUPK.		akibat hukum klausula eksonerasi
Valentina dan Suraji, “Analisis Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian <i>E-Commerce</i> Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” 2024. (Skripsi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaturan hukum klausula eksonerasi dalam perjanjian e-commerce menurut UUPK. 2. Akibat hukum bagi konsumen atas pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian e-commerce. 	Sama-sama menganalisis klausula eksonerasi dalam transaksi digital.	Objek penelitian ini adalah T&C Gojek sebagai platform on-demand services, bukan e-commerce secara umum.

Tabel 1 : Tabel Penelitian Terdahulu
(Sumber : Diolah Penulis)

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Dalam skripsi ini, pendekatan penelitian yang digunakan bertumpu pada penelitian hukum yuridis normatif atau penelitian hukum doktrinal. Kajian dalam penelitian ini difokuskan pada norma hukum positif, prinsip-prinsip hukum, ketentuan peraturan perundang-undangan, dan pandangan doktrinal dalam ilmu hukum.¹¹ Penelitian yuridis normatif digunakan karena isu yang dikaji berhubungan dengan keberlakuan dan penerapan norma hukum yang diatur dalam KUHP, UU ITE, dan pengaturan perlindungan konsumen dalam UUPK terhadap praktik yang memuat klausula eksonerasi dalam perjanjian elektronik. Jenis penelitian normatif menelaah kesesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku dan praktik perumusan perjanjian elektronik.

Ditinjau berdasarkan sifatnya, Penelitian ini dapat dikualifikasikan sebagai penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif. Jenis penelitian dengan sifat deskriptif bertujuan memberikan gambaran secara tepat mengenai pengaturan hukum, keabsahan, serta akibat hukum yang terjadi dalam praktik perjanjian elektronik. Melalui penelitian ini, penulis berusaha menggambarkan secara objektif kondisi faktual dari objek kajian, yaitu penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian elektronik pada salah satu aplikasi layanan daring. Penelitian ini diharapkan dapat menjawab

¹¹ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, edisi ke-1, cetakan ke-7 (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), hlm. 17.

permasalahan hukum yang muncul dalam situasi dan perkembangan transaksi digital saat ini.¹²

1.6.2 Metode Pendekatan Penelitian

Dalam kajian ini, pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dipakai untuk menelusuri aturan hukum yang memiliki hubungan dengan permasalahan penelitian, Yang diterapkan melalui pengkajian terhadap sejumlah ketentuan hukum yang relevan dengan isu yang menjadi objek pembahasan¹³, yakni dengan menelaah KUHPer, KUHD, UU ITE, dan pengaturan perlindungan konsumen yang berdasar dari UUPK. Penggunaan pendekatan untuk menelusuri dan menganalisis peraturan yang mengatur mengenai keabsahan perjanjian elektronik, klausula baku, dan asas-asas hukum terkait. Hal tersebut dimaksudkan untuk menemukan norma hukum positif yang berlaku dan menilai apakah klausula eksonerasi dalam perjanjian elektronik pada *terms and condition* Gojek November 2025 sejalan dengan ketentuan hukum tersebut.

Penelitian ini tidak sebatas pada *statute approach*, melainkan turut menggunakan *conceptual approach* dalam menganalisis permasalahan hukum yang dikaji. Penggunaan Pendekatan Konseptual digunakan untuk mengaitkan klausula eksonerasi, asas itikad baik, asas proposionalitas, asas

¹² Ika Atikah, Metodologi Penelitian Hukum (Sukabumi: CV Haura Utama, 2022), hlm. 24.

¹³ Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2021), hlm. 58.

kebebasan berkontrak, dengan memahami konsep dan doktrin hukum dan perlindungan konsumen digital. Pendekatan ini bersumber dari literatur, doktrin para ahli, dan pandangan akademik yang memberikan dasar teoretis terhadap analisis hukum yang dilakukan.¹⁴

1.6.3 Bahan Hukum

Data penelitian ini bersumber dari data sekunder yang dihimpun melalui penelaahan terhadap berbagai bahan hukum. Klasifikasi bahan hukum dalam penelitian ini meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, serta bahan hukum tersier. Data sekunder menempati posisi penting sebagai landasan dalam penelitian hukum normatif. yang mencakup dokumen, peraturan, jurnal, buku, skripsi atau hasil penelitian yang telah berwujud laporan.¹⁵

Dalam penelitian ini, bahan hukum primer diperoleh dari sejumlah ketentuan peraturan perundang-undangan dan memiliki hubungan langsung dengan isu hukum yang dikaji terkait klausula baku, perjanjian elektronik dan perlindungan konsumen¹⁶, diantaranya yaitu:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, (Burgerlijk Wetboek voor Indonesië), Staatsblad 1847 No. 23;
2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, (Wetboek van Koophandel), Staatsblad 1847 No. 23 jo. Staatsblad 1848 No. 276;

¹⁴ Ibid. hlm 61

¹⁵ Amiruddin, Zainal Asikin. Op.Cit. hlm. 31

¹⁶ Amiruddin, Zainal Asikin. Op.Cit. hlm. 118

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 dan terakhir diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Sistem dan Transaksi Elektronik;
7. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan;
8. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor13/SEOJK.07/2014 tentang Perjanjian Baku;
9. *Terms and Conditions* Gojek versi November 2025 sebagai bentuk dokumen hukum elektronik sebagai salah bentuk perjanjian elektronik yang dianalisis secara langsung.

Bahan hukum sekunder merupakan penjelasan bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder yang menjadi dasar rujukan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Buku-buku literatur;
2. Jurnal ilmiah;

3. Hasil penelitian;
4. Artikel hukum;
5. Doktrin hukum.

Bahan hukum tersier dimanfaatkan untuk memberikan penjelasan tambahan terhadap konsep, istilah, maupun pengertian yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini mencakup:¹⁷

1. Kamus hukum
2. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
3. Sumber pendukung lain.

1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Bahan hukum yang menjadi dasar analisis dalam penelitian ini diperoleh melalui studi dokumen atau kajian kepustakaan. Proses tersebut dilakukan dengan cara mencari, menyeleksi, serta mengumpulkan berbagai bahan hukum yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang menjadi objek kajian dan dihimpun dari berbagai bahan kepustakaan.¹⁸ Studi kepustakaan ditempuh melalui menginventarisasi, mengidentifikasi, dan mengkaji peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, literatur, serta dokumen hukum seperti *Terms and Conditions* Gojek versi November 2025 yang telah dikumpulkan guna membangun pemahaman yang utuh mengenai

¹⁷ Ibid. hlm 32

¹⁸ Solikin, Nur. Op. Cit. hlm 31

aturan hukum serta praktik penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian elektronik.

Proses pengumpulan bahan hukum bertumpu pada pendekatan kualitatif, sehingga data yang diperoleh disajikan dalam bentuk uraian deskriptif analitis dengan mengolah dan menafsirkan bahan hukum berdasarkan pemahaman deskriptif analitis terhadap norma dan doktrin hukum yang sebelumnya telah ditemukan.¹⁹ Bahan hukum yang berhasil dihimpun selanjutnya dianalisis secara runtut untuk merumuskan asas, kerangka konseptual, prinsip hukum dan argumentasi yang dapat digunakan untuk menganalisis serta menjawab isu penelitian yang dibahas.

1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Dalam penelitian ini, bahan hukum ditelaah melalui pendekatan kualitatif yang bersifat preskriptif. Analisis dilakukan dengan proses penafsiran dan penguraian terhadap bahan hukum yang memiliki keterkaitan dengan isu penelitian, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih utuh serta disusun argumentasi yuridis yang bersifat normatif. Analisis kualitatif preskriptif diterapkan dengan menyusun dan menguraikan bahan hukum secara runtut, kemudian menafsirkannya bertumpu pada norma hukum yang memiliki keterkaitan dengan isu hukum yang dianalisis dan dihubungkan dengan rumusan masalah penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan penilaian terhadap kesesuaian

¹⁹ Amiruddin dan Zainal Asikin. Op.Cit. hlm 125-126

antara norma hukum dan praktik hukum atas persoalan yang ditemukan, yaitu ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan pengguna layanan akibat adanya rumusan klausula eksonerasi dalam perjanjian elektronik. Analisis preskriptif dilakukan dengan memberikan argumentasi dan rekomendasi hukum mengenai bagaimana seharusnya penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian elektronik diatur agar tidak bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen. Dengan metode ini, Temuan penelitian ini diharapkan dapat menawarkan penyelesaian hukum yang tepat dan dapat diterapkan dalam praktik perlindungan konsumen digital di Indonesia.²⁰

1.6.6 Sistematika Penulisan

Pada penulisan penelitian skripsi yang berjudul “ANALISIS KLAUSULA EKSONERASI DALAM *TERMS AND CONDITIONS* GOJEK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN” kerangka penulisan disusun menjadi sejumlah bab berdasarkan sistematika berikut:

Bab pertama, memuat bagian pendahuluan dengan menguraikan gambaran umum mengenai pokok permasalahan yang dikaji dalam penelitian. Pada bagian tersebut, pembahasan diawali dengan latar belakang penelitian yang menjelaskan fenomena hukum terkait penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian elektronik dan urgensi pengkajian

²⁰ Nur Solikin, Nur. Op. Cit. Hlm 133-134

permasalahan tersebut dalam konteks perlindungan konsumen. Selanjutnya terdapat dua rumusan masalah, yaitu Bagaimana pengaturan hukum terhadap klausula eksonerasi yang berpotensi merugikan konsumen dalam perjanjian elektronik berdasarkan UUPK? Dan Bagaimana keabsahan dari penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian elektronik ditinjau dari UUPK? Bab ini juga mencakup tujuan dan manfaat penelitian yang menjelaskan arah dan nilai kegunaan dari temuan penelitian ini, baik dalam pengembangan kajian hukum maupun dalam penerapan praktisnya.. Selanjutnya disajikan kajian pustaka yang berisi landasan teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar dalam menganalisis isu hukum. Terakhir, bab ini memuat metode penelitian dijelaskan melalui uraian mengenai jenis penelitian, pendekatan, metode pengumpulan dan teknik analisis bahan hukum, serta susunan penulisan skripsi secara keseluruhan.

Bab kedua, memuat pembahasan serta jawaban terhadap rumusan masalah pertama, yaitu mengenai pengaturan hukum terhadap klausula eksonerasi yang berpotensi merugikan konsumen dalam T&C Gojek berdasarkan UUPK. Bab ini memaparkan penjelasan kedudukan T&C Gojek sebagai klausula baku dalam perjanjian elektronik yang sering digunakan dalam efisiensi transaksi digital, Mekanisme *click-wrap agreement* pada layanan gojek sebagai dasar kesepakatan dalam hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha, Penjelasan T&C Gojek dalam sudut pandang asas-asas perjanjian terkait klausula baku untuk

menilai batas kewenangan pelaku usaha dan posisi konsumen dalam hubungan perjanjian elektronik. Pembahasan kemudian dilanjutkan dengan penguraian pengaturan perlindungan konsumen terkait klausula yang tidak boleh tercantum dalam klausula baku sebagai dasar pengaturan normatif. Pada bagian akhir, dipaparkan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap penggunaan klausula baku dalam perjanjian elektronik, baik secara preventif maupun represif, guna memastikan keadilan bagi para pihak.

Bab ketiga, memuat pembahasan dan jawaban terhadap rumusan masalah kedua, yaitu mengenai keabsahan dari penerapan klausula eksonerasi dalam T&C Gojek ditinjau dari UUPK. Dalam bab ini terbagi menjadi dua sub bab. Pada sub bab pertama akan menganalisis klausula eksonerasi dalam T&C versi terbaru yang telah diperbaharui sejak November 2025. Analisis yuridis akan mengkaji temuan klausula eksonerasi dalam T&C Gojek berdasarkan bentuk eksonerasi, potensi pelanggaran aturan hukum. Pada sub bab kedua akan menilai keabsahan dari klausula eksonerasi yang tercantum dalam T&C Gojek ditinjau dari peraturan hukum terkait perlindungan konsumen, asas perjanjian dan peraturan yang relevan.

Bab keempat, Pada bagian akhir, disajikan simpulan dan saran. Simpulan berisi pokok-pokok hasil analisis yang telah dipaparkan sebelumnya serta merumuskan jawaban terhadap permasalahan penelitian. Adapun penyertaan saran disusun berdasarkan hasil analisis tersebut sebagai rekomendasi normatif yang diharapkan menjadi masukan bagi pembuat

kebijakan, pelaku usaha, dan masyarakat agar perjanjian elektronik lebih seimbang dalam melindungi konsumen.

1.7 Kajian Pustaka

1.7.1 Tinjauan Umum tentang Perjanjian

1.7.1.1 Definisi Perjanjian

Perjanjian merupakan landasan terbentuknya perikatan, baik ketika seseorang mengikatkan dirinya kepada pihak lain maupun ketika para pihak secara bersama-sama menyatakan kesepakatan untuk melakukan suatu hal. Dengan demikian, perjanjian tidak dapat dipahami hanya sebagai pernyataan kehendak, melainkan juga sebagai dasar lahirnya hak dan kewajiban bagi para pihak. Dalam penelitian ini, T&C Gojek diposisikan sebagai perjanjian elektronik karena berfungsi mengatur hubungan hukum antara platform dan pengguna melalui sistem elektronik.²¹

Buku III KUHPer menempatkan hukum perikatan sebagai bagian dari hukum materiil, yang mengatur bahwasanya perikatan dapat timbul baik dari adanya perjanjian maupun secara langsung berdasarkan ketentuan undang-undang. Perikatan tersebut disebut perikatan *nominaat*. Selain itu ada perikatan *innominaat* yakni perikatan yang timbul dari perjanjian di luar ketentuan KUHPer, Bentuknya dapat berupa perjanjian lisensi, sewa guna usaha (*leasing*), bagi hasil (*production sharing*), maupun kerja sama usaha (*joint venture*) dan bentuk perjanjian lainnya.²² Pada dasarnya, setiap

²¹ H.S. Salim, Hukum Kontrak: Teori dan Praktik (Jakarta: Sinar Grafika, 2022). Hlm. 25

²² I Ketut Oka Setiawan, Hukum Perikatan (Jakarta: Sinar Grafika, 2020)

perikatan mencakup hak dan kewajiban yang timbul bagi pihak-pihak dalam hubungan hukum tersebut, sedangkan satu kesepakatan dapat menjadi dasar lahirnya satu atau beberapa hubungan perikatan, sesuai dengan karakter dan bentuknya.

Setiap perjanjian yang menimbulkan perikatan akan menimbulkan akibat bagi para pihak berupa prestasi yang harus dilaksanakan oleh salah satu pihak. Subjek perikatan adalah para pihak yang dibebani hak dan kewajiban berdasarkan perjanjian, yaitu kreditor dan debitor.²³ Adapun objek perikatan, yang telah ditentukan dalam Pasal 1234 KUHPer, meliputi kewajiban untuk menyerahkan suatu hal, berbuat sesuatu atau menahan diri untuk menghindari melakukan perbuatan tertentu.²⁴

1.7.1.2 Syarat Sah Perjanjian

Ketentuan Pasal 1320 KUHPer mengatur bahwa keabsahan suatu perjanjian bergantung pada terpenuhinya empat unsur utama, yakni terpenuhinya kesepakatan para pihak, kecakapan hukum untuk mengikatkan diri, kejelasan objek perjanjian, serta causa yang sesuai dengan ketentuan hukum. Dua unsur pertama dikategorikan sebagai syarat subjektif, hal ini disebabkan hubungan langsung dengan para pihak yang melakukan perjanjian. Sementara itu, dua

²³ Firman Floranta, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan*, cetakan I (Bandung: CV Mandar Maju, 2024), hlm. 11.

²⁴ Nur Aisyah dan Abd Thalib, *op. cit.*, hlm. 7.

unsur berikutnya termasuk syarat objektif sebab menyangkut kejelasan objek serta causa dalam perjanjian. Perjanjian masih dapat dibatalkan apabila kekurangannya terletak pada syarat subjektif. Namun, jika yang tidak terpenuhi adalah syarat objektif, perjanjian tersebut dipandang batal demi hukum sejak awal.²⁵

1.7.1.3 Asas-Asas Hukum Perjanjian

Dalam hukum perjanjian, proses pembentukan dan pelaksanaan perjanjian kontrak berpijak pada beberapa asas pokok. Asas pokok diantaranya, asas konsensualisme, kebebasan dalam membuat dan menjalankan kontrak, membuat perjanjian dengan itikad baik, keseimbangan para pihak serta *pacta sunt servanda*. Asas kebebasan berkontrak memberi kewenangan kepada pihak-pihak untuk merumuskan pokok bahasan perjanjian sesuai kehendak mereka. Akan tetapi kebebasan itu tidak berlaku mutlak. Pasal 1337 KUHPer memberikan batasan terhadap causa perjanjian, yaitu Tidak dibenarkan menyimpang dari ketentuan undang-undang, nilai kesusilaan, maupun ketertiban umum. Sementara itu, setiap pelaksanaan perjanjian wajib bertumpu pada prinsip itikad baik sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPer. Dalam perjanjian baku konsumen, asas keseimbangan menjadi penting

²⁵ Salim H.S., Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak, Sinar Grafika, Jakarta, 2019, hlm. 33-34.

karena kontrak disusun oleh pihak yang secara kontraktual berada dalam posisi lebih kuat.²⁶

A. Asas konsensualisme menyatakan suatu perjanjian dipandang sah serta memiliki kekuatan mengikat secara hukum apabila lahir dari persetujuan para pihak yang diberikan secara bebas, sadar, dan tanpa adanya paksaan. Dalam konteks hukum Indonesia, asas ini diatur oleh KUHPer dalam Pasal 1320. Keabsahan perjanjian meliputi empat unsur pokok, yaitu adanya persetujuan kehendak para pihak dan kemampuan hukum mereka untuk mengikatkan diri, menjanjikan objek yang terbukti kejelasan dan keabsahannya, serta kausa yang tidak berlawanan dari ketentuan hukum, kaidah moral, maupun tatanan masyarakat. Asas ini menekankan pentingnya kehendak bebas tanpa adanya paksaan, penipuan, atau kesalahan, sehingga memastikan bahwa kontrak mencerminkan kepentingan bersama dan dapat dilaksanakan secara adil. Dalam praktik, asas konsensualisme mendorong transparansi dan kesetaraan, terutama dalam transaksi modern seperti perjanjian elektronik, di mana persetujuan harus dinyatakan secara eksplisit untuk menghindari pelanggaran prinsip keadilan.

²⁶ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm. 162.

B. Asas Kebebasan Berkontrak menegaskan bahwa setiap pihak memiliki keleluasaan untuk menentukan apakah akan mengadakan suatu perjanjian atau tidak, keleluasaan untuk memilih pihak, dan keleluasaan untuk menentukan isi perjanjian, selama tidak menyimpang dari ketentuan hukum, kesusilaan, serta tertib dalam struktur masyarakat.²⁷ Asas ini perwujudan kehendak bebas dilandasi liberalisme yang mengganggu kebebasan individu karena setiap orang memiliki kebebasan untuk memperoleh hal-hal yang dikehendakinya.²⁸ Pengaturan mengenai asas kebebasan berkontrak di Indonesia, ditemukan dalam Pasal 1338 KUHPer. Melalui ketentuan tersebut, setiap perjanjian yang dibentuk secara sah dinyatakan mempunyai daya ikat bagi para pihak sebagaimana berlakunya undang-undang. Akan tetapi kebebasan ini tidak sepenuhnya mutlak, karena harus ada batasan yang mengatur agar pihak yang tidak sewenang-wenang terhadap pihak yang lebih lemah. Sehingga diperlukan intervensi peraturan lainnya sebagai batasan agar berjalan secara beriringan dan seimbang.

C. Asas Pacta Sun Servanda berkedudukan sebagai asas kontraktual yang harus ditaati. Di Indonesia, asas tersebut diatur

²⁷ H.S. Salim, *op.cit.*, hlm 78.

²⁸ Firman Floranta, *op.cit.*, hlm 90

dalam Pasal 1338 KUHPer. Melalui ketentuan ini, ditegaskan bahwa Perjanjian yang disusun secara sah menimbulkan kekuatan mengikat bagi pihak-pihak yang terlibat, sebagaimana keberlakuan undang-undang. Hukum memberikan legitimasi terhadap kehendak para pihak dalam membentuk hubungan kontraktual. Artinya, sepanjang perjanjian tersebut disusun secara sah, para pihak memiliki kewenangan untuk mengatur hak dan kewajiban mereka sendiri, sehingga isi perjanjian memperoleh daya mengikat yang kuat bagi pihak-pihak yang membuatnya.²⁹

D. Asas Keseimbangan menghendaki agar suatu perjanjian memuat pengaturan hak dan kewajiban secara adil pada hubungan kontraktual antara pihak-pihak yang mengikatkan diri. Atas dasar tersebut, perjanjian tidak dapat dijalankan apabila akibatnya menempatkan salah satu pihak dalam kerugian yang melampaui batas kewajaran. Asas ini tidak dicantumkan secara spesifik dalam KUHPer, tetapi dapat diinterpretasikan melalui pasal 1339 yang melarang perjanjian dengan sebab tidak halal yang dapat merujuk ke kerugian. Dalam perjanjian komersial, pengadilan sering menilai keseimbangan berdasarkan prinsip proporsionalitas. Implikasi hukum terkait hal ini bahwa

²⁹ Firman Floranta. Op.cit., hlm 101

perjanjian yang tidak seimbang dapat dibatalkan atau direvisi, seperti dalam kasus perjanjian yang merugikan konsumen. Asas ini merupakan asas yang penting dalam era digital karena perkembangan yang pesat dalam aplikasi yang menggunakan perjanjian baku menggunakan perjanjian online.

- E. Asas itikad baik mewajibkan pihak-pihak untuk menyusun dan menjalankan perjanjian dengan sikap jujur, niat yang patut, serta saling menghormati kepercayaan yang telah dibangun dalam hubungan perjanjian. Dalam pengaturan hukum di Indonesia asas telah dicerminkan pada Pasal 1338 KUHPer, yang menempatkan setiap perjanjian sebagai kewajiban untuk dilaksanakan secara jujur, patut, dan berlandaskan niat baik oleh para pihak yang terikat di dalamnya. Sehingga dapat dipahami bahwa berbuat curang, dengan cara penipuan, penyalahgunaan hak, merupakan contoh yang tidak selaras dengan asas itikad baik. Hal ini dapat mengakibatkan pembatalan perjanjian atau ganti rugi. Asas itikad baik dianggap sebagai jembatan antara hukum positif dan etika. Dalam konteks penelitian ini, apabila dalam kontrak atau perjanjian memuat klausula ambigu yang berpotensi melanggar itikad baik, maka hakim akan memilih penafsiran yang sesuai dengan itikad baik.

1.7.2 Perjanjian Baku

1.7.2.1 Definisi Perjanjian Baku

Pasal 1 angka 10 UUPK menempatkan klausula baku dipahami sebagai rumusan ketentuan, aturan, dan persyaratan yang disusun lebih dahulu disusun pelaku usaha tanpa partisipasi konsumen dalam proses perumusannya. Klausula tersebut kemudian dituangkan ke dalam dokumen atau perjanjian dan menimbulkan kewajiban bagi konsumen untuk mematuhi. Dari definisi tersebut, perjanjian baku dapat dipahami sebagai perjanjian yang substansinya tidak dirundingkan secara individual. T&C Gojek memenuhi karakteristik ini karena disusun oleh platform dan berlaku seragam kepada pengguna.

Perlu dibedakan antara perjanjian baku dan klausula baku. Perjanjian baku merujuk pada bentuk kontrak yang telah disusun secara sepihak oleh pelaku usaha dan berlaku secara massal, sedangkan klausula baku merujuk pada ketentuan atau pasal-pasal tertentu yang dicantumkan dalam perjanjian tersebut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 10 UUPK. Klausula yang memiliki karakter eksoneratif

Subekti berpendapat bahwa perjanjian baku lahir sebagai konsekuensi dari efisiensi dalam kegiatan perdagangan modern yang ditandai dengan penggunaan formulir atau sistem elektronik yang

telah ditentukan sebelumnya.³⁰ Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, perjanjian baku kerap dipandang problematis karena mengandung potensi dominasi pelaku usaha terhadap konsumen, terutama ketika klausul tersebut mencantumkan pembatasan tanggung jawab atau pengalihan risiko yang tidak seimbang.

1.7.2.1 Karakteristik Perjanjian Baku

Perjanjian baku memiliki ciri utama berupa penyusunan sepihak, penggunaan massal, ketiadaan negosiasi, dan mekanisme penerimaan yang memiliki karakter *take it or leave it*. Karakter ini tidak serta-merta dianggap terlarang karena dapat menunjang efisiensi transaksi. Persoalan hukum muncul ketika perjanjian baku memuat klausula yang menyebabkan posisi konsumen menjadi tidak proporsional dalam hubungan perjanjian, misalnya melalui pengalihan tanggung jawab atau pembatasan ganti rugi secara tidak proporsional.³¹

1.7.3 Perjanjian Elektronik

1.7.3.1 Definisi Perjanjian Elektronik

Perjanjian elektronik berkedudukan sebagai persetujuan yang dirumuskan oleh para pihak dan dibentuk dengan memanfaatkan sistem elektronik sebagai media pembuatannya.

³⁰ Subekti, op.cit., hlm. 13.

³¹ Nizla Rohaya, "Pelarangan Penggunaan Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi dalam Perlindungan Konsumen", Jurnal Hukum Replik, Vol. 6 No. 1, 2018, hlm. 23-25.

Dalam PP No.80 Tahun 2019 terkait transaksi platform digital, perjanjian elektronik dapat berbentuk data elektronik, dokumen elektronik, atau T&C yang ditampilkan pada aplikasi maupun situs web. Kontrak elektronik tetap merupakan perjanjian karena di dalamnya terdapat pernyataan kehendak para pihak yang memunculkan konsekuensi yuridis berupa hak serta kewajiban.

Konsep Masyarakat 5.0 menempatkan manusia sebagai pusat pengembangan peradaban dengan dukungan teknologi digital yang terintegrasi. Dalam kerangka tersebut, kecerdasan buatan memproses *Big Data* melalui pemanfaatan *Internet of Things*, *Blockchain*, *machine learning*, dan robotik, sehingga mampu melahirkan pengetahuan baru yang dapat memperluas ruang kemajuan bagi kehidupan manusia. Transformasi digital ini mendukung kehidupan yang lebih bermakna bersama teknologi sehingga diperlukan pembaruan hukum perjanjian menuju konsep Hukum Perjanjian 4.0 sebagai platform interaksi dan transaksi virtual.³²Perjanjian elektronik merupakan bagian dari hal tersebut.

1.7.3.2 Syarat Sah Perjanjian Elektronik

Validitas perjanjian elektronik pada dasarnya tetap berdasar pada norma tentang syarat keabsahan perjanjian yang diatur dalam KUHPer. Dalam PP PSTE diatur bahwa Pelaksanaan transaksi

³² Danrivanto Budhijanto, *op. cit.*, hlm. 51.

elektronik dapat didasarkan pada kontrak elektronik maupun bentuk perjanjian lain yang menunjukkan adanya persetujuan antara para pihak. PP PMSE menegaskan bahwa kontrak elektronik dalam perdagangan melalui sistem elektronik, kesepakatan harus disesuaikan dengan penawaran elektronik serta memuat informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan., jelas, serta sesuai dengan penawaran. Berdasarkan UU ITE, validitas perjanjian elektronik ditentukan dengan terpenuhinya pokok kontrak, meliputi pihak-pihak setuju dalam pembuatan kontrak, kejelasan objek, dan kecakapan subjek hukum harus dipenuhi, serta perlu ditunjang oleh bukti elektronik yang autentik dan terjaga integritasnya. Artinya, Keabsahannya tidak semata-mata ditentukan oleh penggunaan format digital, melainkan juga oleh isi perjanjian serta keterbukaan informasi yang diberikan kepada konsumen.

1.7.2.3 Karakteristik dan Bentuk Perjanjian Elektronik

Para pihak membentuk perjanjian elektronik melalui sistem elektronik tanpa melakukan pertemuan secara langsung (*non face to face transaction*), sehingga proses persetujuan berlangsung cepat dan efisien dengan mekanisme otomatis dan bersifat tertutup melalui *platform* digital. Karakteristik tersebut mencerminkan modernisasi mekanisme kontraktual yang mengutamakan efisiensi, digitalisasi, dan integrasi teknologi dalam pengikatan para pihak.

Dari karakteristik tersebut, perjanjian elektronik memiliki bentuk dan model berbeda, diantaranya:³³

a. *Click Wrap Agreement*

Mekanisme persetujuan elektronik yang dilakukan ketika persetujuan pengguna dinyatakan melalui tindakan klik atau pemberian tanda centang pada kolom persetujuan merupakan definisi dari *Click Wrap Agreement*. Pengguna atau konsumen harus menekan tombol “Saya setuju” atau “*I Agree*” atau dapat juga dengan mencentang kotak persetujuan sebelum menggunakan layanan atau membeli produk digital.³⁴ Mekanisme ini dapat membentuk kesepakatan secara formal. Akan tetapi, dalam kontrak baku digital, keabsahan formal tersebut tidak otomatis membuat seluruh klausula sah secara materiil. Klausula tetap harus diuji berdasarkan UUPK, asas itikad baik, asas keseimbangan, dan ketentuan mengenai klausula baku.

b. *Browse Wrap Agreement*

Pada bentuk perjanjian ini, perjanjian digital dengan bentuk *Terms and Conditions* hanya tersedia melalui link. Link tersebut dapat berupa pop up atau situs tanpa adanya tindakan eksplisit dari

³³ Lusiona Mas Sagala dan Devi Siti Hamzah Marpaung, “Penegakan Hukum serta Upaya Penyelesaian Sengketa Online Marketplace melalui Mekanisme Online Dispute Resolution,” *Widya Yuridika* 4, no. 2 (2021), hlm. 421

³⁴ Imelda Martinelli et al., “Penggunaan Click-Wrap Agreement pada E-Commerce: Tinjauan terhadap Keabsahannya sebagai Bentuk Perjanjian Elektronik,” *Jurnal Supremasi* 14, no. 1 (2024), hlm. 74

pengguna untuk menyatakan persetujuan. Pembuktian bahwa pengguna telah membaca perjanjian cukup sulit karena tidak adanya klik persetujuan. Hal ini menimbulkan kekuatan hukum yang lebih lemah.

c. *Shrink Wrap Agreement*

Pada bentuk perjanjian ini diwujudkan dalam software fisik yakni konsumen akan membuka perangkat lunak dan menemukan perjanjian didalamnya. Konsep ini sebagai instalasi perangkat lunak dimana pengguna dianggap menyetujui perjanjian ketika melakukan instalasi atau “setuju” pada *End User License Agreement (EULA)*.

d. *Sign on Agreement*

Konsep ini juga disebut sebagai Registration Based Agreement, dimana perjanjian elektronik bisa berbentuk *account-creation contracts*. Pengguna akan melakukan pendaftaran akun pada *platform*, dan setelah registrasi akan dianggap penerimaan terhadap syarat dan ketentuan atau perjanjian. Dalam beberapa kasus, pendaftaran juga disertai verifikasi melalui email, SMS, kode OTP, atau autentikasi dua faktor untuk memperkuat persetujuan.

e. *Electronic Data Interchange Contract (EDI)*

Bentuk ini terutama digunakan dalam konteks bisnis ke bisnis. Sistem EDI memungkinkan pertukaran dokumen kontrak secara otomatis antar sistem komputer perusahaan tanpa interaksi manusia langsung, misalnya dalam rantai pasok (*supply chain*).

f. Smart Contract

Kontrak pintar atau dalam bahasa Inggris *Smart contract* ialah kode komputer yang dioperasikan di jaringan *blockchain*. Mekanisme ini memungkinkan isi perjanjian dijalankan secara otomatis ketika syarat atau kondisi yang telah ditentukan sebelumnya terpenuhi (“*if-then logic*”).³⁵ Karena tertulis dalam kode, hal ini tidak menjadi representasi digital dari kontrak konvensional, tetapi juga bentuk kontrak yang menjalankan dirinya sendiri. Kontrak bentuk ini masih terus berkembang.³⁶

1.7.4 Klausula Eksonerasi

1.7.4.1 Definisi Klausula Eksonerasi

Klausula eksonerasi dapat dipahami sebagai Pengaturan dalam perjanjian yang diarahkan untuk mengurangi, memindahkan, memperkecil, atau bahkan meniadakan beban pertanggungjawaban yuridis yang seharusnya melekat pada pihak tertentu. Dalam hubungan konsumen, bentuk klausul tersebut menjadi masalah apabila dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai media untuk menghindari beban pertanggungjawaban hukum yang seharusnya dipenuhi atas kerugian dari produk yang ditawarkan dalam kegiatan

³⁵ Sudarto Sudarto, “*Smart Contracts from a Civil Law Perspective: Validity and Implementation in Indonesia*,” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 15, no. 2 (2025)

³⁶ Hesti Ayu Wahyuni, Yuris Tri Naili, and Maya Ruhtiani, “Penggunaan Smart Contract Pada Transaksi E-Commerce Dalam Perspektif Hukum Perdata Di Indonesia,” *Jurnal Hukum In Concreto* 2, no. 1 (2023), hlm. 4

perdagangan. Klausula eksonerasi dapat muncul melalui redaksi “tidak bertanggung jawab”, “membebaskan dari tuntutan”, “seluruh risiko ditanggung pengguna”, atau pembatasan ganti rugi yang sangat sempit. Perjanjian baku dapat dipandang memuat klausula eksonerasi apabila memenuhi sejumlah kriteria. Isi perjanjian memuat ketentuan yang berupaya mengubah beban pertanggungjawaban hukum secara tidak proporsional. Bentuknya dapat berupa pemindahan kewajiban hukum yang semestinya ditanggung pelaku usaha kepada pihak lain, peniadaan tanggung jawab pelaku usaha atas akibat tertentu, pembatasan ruang lingkup pertanggungjawaban, pengurangan kadar tanggung jawab yang seharusnya dipenuhi, atau pembentukan kewajiban baru yang justru dibebankan kepada konsumen maupun pihak lain dalam hubungan hukum tersebut.³⁷

1.7.4.1 Bentuk-Bentuk Klausula Eksonerasi

Klausula eksonerasi dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu *full exoneration* dan *limitation of liability*. *Full exoneration* merupakan klausula eksonerasi yang membebaskan tanggung jawab sepenuhnya, sedangkan *limitation of ability* merupakan klausula eksonerasi pembatasan tanggung jawab. Bentuk klausula eksonerasi yang relevan dengan kontrak digital dapat dikelompokkan ke dalam

³⁷ Mega Indah Fiani, loc.cit., hlm. 6.

beberapa pola. Pertama, pengalihan tanggung jawab kepada konsumen, mitra, atau pihak ketiga. Kedua, pelepasan tuntutan atau pembebasan klaim. Ketiga, pembatasan ganti rugi melalui *limitation of liability*. Keempat, penolakan refund secara mutlak. Kelima, pembatasan waktu klaim yang tidak wajar. Keenam, pengaturan sepihak atas barang konsumen. Ketujuh, penundukan konsumen pada perubahan atau aturan tambahan sepihak.

1.7.4.2 Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Elektronik

Dalam kontrak digital, klausula eksonerasi sering tersebar dalam T&C yang panjang dan menggunakan bahasa teknis. Konsumen umumnya menyetujui dokumen tersebut agar dapat segera menggunakan layanan. Situasi ini membuat klausula eksonerasi perlu diuji bukan hanya dari segi keberadaannya dalam teks kontrak, tetapi juga dari segi keterbacaan, kejelasan, dan dampaknya terhadap hak konsumen. Penggunaan klausula eksonerasi dalam ruang digital tidak dapat dilepaskan dari relasi kekuasaan antara platform yang menguasai sistem dengan konsumen yang bergantung pada akses layanan.³⁸

³⁸ Theresia Gabriella Pohan, Enni Soerjati Priowirjanto, dan Tasya Safiranita Ramli, “Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi pada Marketplace Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia”, COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Vol. 3 No. 7, 2023, hlm. 2913-2914.

1.7.5 Perlindungan Konsumen

1.7.5.1 Hak dan Kewajiban Konsumen

Pengaturan perlindungan konsumen menempatkan konsumen sebagai pihak yang berhak memperoleh perlindungan dalam kegiatan perdagangan barang maupun jasa. Perlindungan bagi konsumen mencakup perlindungan atas hak konsumen untuk mendapatkan rasa nyaman, aman, dan selamat ketika menggunakan produk, termasuk memperoleh informasi yang tepat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan. Bilamana barang atau jasa yang diterima konsumen tidak memenuhi ketentuan sebagaimana disepakati dalam perjanjian, konsumen berhak menuntut kompensasi, penggantian, atau ganti rugi sebagai dampak kerugian yang dialaminya. Hak tersebut tidak boleh dihapus melalui klausula sepihak. Kewajiban konsumen untuk membaca informasi dan beritikad baik tetap ada, tetapi kewajiban tersebut tidak boleh digunakan sebagai alasan untuk menghapus pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang muncul dari layanan yang ditawarkan atau diperdagangkan kepada konsumen.

1.7.5.2 Perlindungan Konsumen dalam Platform Digital

Platform digital tetap dapat dipandang sebagai pelaku usaha apabila platform tersebut menjalankan aktivitas ekonomi serta menyediakan layanan yang ditujukan kepada konsumen. UU ITE, PP PSTE, dan PP PMSE mengatur aspek elektronik dan perdagangan

melalui sistem elektronik, sedangkan UUPK menguji substansi perlindungan konsumen. Untuk layanan yang bersinggungan dengan sektor jasa keuangan, seperti pembiayaan atau paylater, POJK No. 22 Tahun 2023 dan SEOJK No. 13/SEOJK.07/2014 dapat digunakan sebagai rujukan pendukung mengenai standar perjanjian baku dan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.