

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Pengaturan hukum mengenai klausula eksonerasi dalam T&C Gojek bertumpu pada Pasal 18 UUPK sebagai ketentuan pokok yang melarang pencantuman klausula baku yang menempatkan konsumen pada posisi tidak menguntungkan, khususnya klausula yang Membebaskan kewajiban hukum pelaku usaha kepada konsumen. Ketentuan tersebut diperkuat oleh Pasal 19 UUPK mengatur kewajiban ganti rugi oleh pelaku usaha., Pasal 1320 KUHPer memuat ketentuan mengenai sahnya suatu perjanjian, Pasal 1337 KUHPer menegaskan bahwa causa dalam perjanjian tidak boleh bertentangan dengan hukum., Pasal 1338 KUHPer mengenai kebebasan berkontrak dan itikad baik, serta pengaturan kontrak elektronik dalam UU ITE, PP No.71 Tahun 2019, dan PP No.80 Tahun 2019. Dengan demikian, T&C Gojek dapat diakui sebagai kontrak elektronik, tetapi klausula di dalamnya tetap harus tunduk pada batasan perlindungan konsumen

Keabsahan klausula eksonerasi dalam T&C Gojek harus dinilai berdasarkan substansi klausula, bukan hanya berdasarkan persetujuan elektronik pengguna. Klausula yang mengalihkan tanggung jawab, membebaskan Gojek dari tuntutan, membatasi ganti rugi secara tidak proporsional, menolak pemulihan konsumen secara mutlak, atau memberi hak sepihak terhadap barang konsumen berkemungkinan bertentangan dengan Pasal 18 UUPK. Klausula yang melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan/atau ayat (2) UUPK dinyatakan batal demi hukum

sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK. Kebatalan tersebut bersifat parsial sehingga tidak otomatis membatalkan seluruh T&C, sementara hak konsumen untuk menuntut ganti rugi berdasarkan Pasal 19 UUPK tetap terbuka.

#### **4.2 Saran**

Penulis menyampaikan rekomendasi kepada pihak-pihak terkait yakni pelaku usaha, konsumen dan pemerintah agar berjalan dengan teratur, seimbang dan adil. Berikut saran yang dapat penulis berikan:

1. Pemerintah perlu merumuskan regulasi teknis turunan dari UUPK, khususnya terkait Pasal 18, dan memperkuat pengaturan dan pengawasan terhadap kontrak elektronik melalui regulasi teknis terkait klausula baku, khususnya mengenai batas pembatasan tanggung jawab, validitas persetujuan digital, serta penerapan sanksi dan audit berkala terhadap Terms and Conditions platform digital. Selain itu, diperlukan pengembangan sistem pengawasan berbasis teknologi untuk mendeteksi klausula eksonerasi yang berpotensi merugikan konsumen dalam kontrak elektronik.
2. Pelaku usaha digital perlu menyusun klausula baku berdasarkan prinsip itikad baik, keseimbangan, dan proporsionalitas serta meningkatkan transparansi dalam mekanisme persetujuan elektronik agar konsumen memahami isi kontrak secara substansial. Di sisi lain, konsumen juga perlu meningkatkan literasi hukum digital dan lebih aktif menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa guna memperkuat perlindungan hak-haknya dalam transaksi elektronik.