LPPM STIA Said Perintah
Volume 7, No. 2, September 2026
https://e-journal.stia-saidperintah.id/

Received; 2026-08-15
Accepted; 2026-08-30
Published; 2026-09-06

Analisis Yuridis Penegakan Larangan Klausul Eksonerasi dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Pasal 18 Uu No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Salwa Amanda Putri[1] , Rita Alfiana[2]

[1,2] Universitas Esa Unggul
mysal.amnda@gmail.com

Abstrak

Pesatnya perkembangan internet dan perdagangan elektronik (e-commerce) di Indonesia memberikan kemudahan dalam bertransaksi, namun juga menimbulkan permasalahan perlindungan konsumen, khususnya terkait pencantuman klausul eksonerasi dalam Terms and Conditions berbentuk Click-Wrap Agreement. Pelaku usaha sering kali berlindung di balik asas kebebasan berkontrak yang dijamin dalam Pasal 1338 KUHPerdata untuk membenarkan keabsahan syarat dan ketentuan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keabsahan klausul eksonerasi dalam Terms and Conditions platform e-commerce ditinjau dari Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta mengkaji tanggung jawab negara dalam penegakan hukumnya Klausul tersebut sering digunakan untuk membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen. Padahal, Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas melarang dan menyatakan klausul tersebut batal demi hukum. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus untuk menganalisis keabsahan klausul eksonerasi serta penegakan larangannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persetujuan konsumen melalui mekanisme klik “Setuju” tidak menghapus hak-hak konsumen yang dijamin oleh UUPK. Namun, penegakan hukum masih belum optimal karena mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat reaktif, keterbatasan kewenangan BPSK dalam transaksi lintas wilayah, serta minimnya penerapan sanksi pidana.

Kata Kunci: Klausul Eksonerasi; Perlindungan Konsumen; E-Commerce; , Tanggung jawab negara, Perjanjian

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang ditandai dengan pesatnya pertumbuhan infrastruktur internet serta meningkatnya penggunaan ponsel pintar di Indonesia telah mendorong kemajuan signifikan dalam perdagangan elektronik (e-commerce). Kondisi ini memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mengakses berbagai produk dan layanan dengan harga yang kompetitif, didukung oleh beragam metode pembayaran seperti transfer bank, kartu kredit, dompet digital, hingga cash on delivery. Kemudahan tersebut menjadikan e-commerce sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern karena menawarkan efisiensi dan kepraktisan dalam bertransaksi. Namun demikian, di balik kemajuan tersebut, muncul persoalan perlindungan konsumen yang semakin kompleks, sehingga membutuhkan perhatian serius. Secara normatif, perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. . (Dewa Kadek Kevin & Abdul Rokhim, 2025)

Dalam praktiknya, transaksi e-commerce umumnya dituangkan dalam bentuk perjanjian baku yang disusun sepihak oleh pelaku usaha. Keabsahan klausul dalam perjanjian tersebut sering didasarkan pada asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata. Meskipun asas ini memberikan kebebasan bagi para pihak, dalam konteks ekonomi digital sering kali terjadi penyalahgunaan oleh pelaku usaha yang memiliki posisi dominan untuk menetapkan syarat dan ketentuan tanpa ruang negosiasi bagi konsumen. Untuk mengatasi ketimpangan tersebut, UUPK hadir sebagai instrumen pembatas dengan melarang pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, khususnya klausula eksonerasi yang bertujuan mengalihkan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha. Larangan ini ditegaskan dalam Pasal 18 UUPK yang menyatakan bahwa klausul demikian batal demi hukum. (Firyaal S et al., 2024)

Selain itu, penguatan perlindungan hukum dalam transaksi elektronik juga dilakukan melalui Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan pelaksananya, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019. Regulasi ini mewajibkan pelaku usaha untuk menyelenggarakan sistem elektronik yang aman, andal, dan bertanggung jawab, serta memberikan informasi yang jelas dan jujur kepada konsumen. Namun, meskipun kerangka hukum telah tersedia secara komprehensif, masih terdapat kesenjangan antara norma hukum (das Sollen) dengan praktik di lapangan (das Sein). Banyak platform e-commerce tetap mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian elektronik berbentuk click-wrap agreement, seperti pembebasan tanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman, yang pada akhirnya melemahkan posisi konsumen. (Aswar & Willem, 2023)

Kesenjangan tersebut juga tercermin dalam praktik penyelesaian sengketa, salah satunya dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 553 K/Pdt.Sus-BPSK/2025 terkait sengketa antara konsumen dan platform marketplace akibat barang yang tidak sampai. Dalam perkara tersebut, pelaku usaha pada akhirnya mengembalikan dana konsumen sebagai bentuk tanggung jawab, sejalan dengan ketentuan Pasal 4 dan Pasal 19 UUPK. Namun demikian, keberadaan klausula eksonerasi tetap menjadi persoalan mendasar karena secara normatif dilarang, tetapi secara faktual masih diberlakukan dengan dalih persetujuan pengguna. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan hukum mengenai apakah persetujuan dalam bentuk klik “setuju” dapat mengesampingkan hak perlindungan yang dijamin undang-undang, serta sejauh mana efektivitas pengawasan dan penegakan hukum oleh negara. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis penegakan hukum terhadap larangan klausula eksonerasi guna mewujudkan ekosistem perdagangan digital yang adil, seimbang, dan memberikan kepastian hukum.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana penerapan klausul eksonerasi dalam syarat dan ketentuan (*Terms and Conditions*) platform e-commerce ditinjau dari Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana tanggung jawab negara dalam penegakan larangan klausul eksonerasi dalam

transaksi E-Commerce?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan fokus pada kajian terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan, didukung oleh pendekatan perundang-undangan (statute approach), konseptual (conceptual approach), dan kasus (case approach) guna menganalisis kerangka regulasi, dasar konseptual, serta praktik penerapan hukum dalam perlindungan konsumen. Sumber bahan hukum terdiri atas bahan hukum primer berupa KUHPerdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, serta putusan pengadilan; bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terbaru yang relevan; serta bahan hukum tersier seperti kamus dan ensiklopedia hukum. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (library research) dengan tahapan inventarisasi, identifikasi, klasifikasi, dan sistematisasi sumber hukum yang diperoleh melalui berbagai basis data akademik.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Keabsahan Klausul Eksonerasi Dalam Syarat dan Ketentuan (*Terms and Condition*) Platform E-Commerce Ditinjau Dari Pasal 18 UUPK

Kajian terhadap syarat dan ketentuan (Terms and Conditions) sejumlah platform e-commerce di Indonesia menunjukkan bahwa hampir semua penyedia jasa perdagangan elektronik mencantumkan klausul yang membatasi, mengalihkan, atau bahkan menghapus tanggung jawab hukum mereka kepada konsumen. Klausul tersebut umumnya tertuang dalam bentuk Click-Wrap Agreement, yaitu perjanjian baku yang dianggap telah disetujui oleh konsumen begitu menekan tombol “Setuju” atau “Daftar”, tanpa memberikan kesempatan bagi konsumen untuk bernegosiasi. Jika dikaji berdasarkan Pasal 18 ayat (1) UUPK, ketentuan semacam ini secara tegas dilarang karena mengandung unsur pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, pembatasan hak konsumen untuk melakukan retur barang, serta penolakan pengembalian dana atas produk yang telah dibayar (Theresia Gabriella Pohan & Tasya Safiranita Ramli, 2023).

Secara normatif, klausul-klausul tersebut dapat dikategorikan sebagai klausula baku sesuai dengan Pasal 1 angka 10 UUPK, yaitu ketentuan yang dibuat dan ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha dalam dokumen yang mengikat konsumen. Akibat hukum atas pelanggaran terhadap Pasal 18 ayat (1) diatur secara tegas dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK, yang menyatakan bahwa setiap klausula baku yang melanggar ketentuan tersebut dinyatakan batal demi hukum (null and void). Artinya, klausul eksonerasi dianggap tidak pernah ada sejak semula, sehingga tidak mengikat para pihak meskipun konsumen telah memberikan persetujuannya melalui mekanisme klik. Ketentuan ini juga berkaitan dengan Pasal 26 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang mewajibkan Pelaku Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) untuk menyajikan data dan/atau informasi secara benar dan jelas, termasuk mengenai syarat dan kondisi transaksi (UUPK).

Walaupun demikian, status batal demi hukum tersebut hanya bersifat parsial, yakni hanya berlaku terhadap klausul yang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK, dan tidak otomatis membatalkan keseluruhan perjanjian. Dengan kata lain, perjanjian jual beli antara konsumen dan pelaku usaha tetap dianggap sah berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata, namun bagian klausul yang memuat pengalihan tanggung jawab harus dianggap tidak pernah ada dan tidak dapat digunakan oleh pelaku usaha sebagai dasar untuk menolak tanggung jawabnya. Dalam praktiknya, hasil kajian menunjukkan bahwa ketidakseimbangan kedudukan para pihak masih sangat terlihat, sebagaimana tercermin dalam studi kasus sengketa transaksi elektronik, misalnya pada analisis Putusan Mahkamah Agung Nomor 553 K/Pdt.Sus-BPSK/2025, yang menunjukkan bahwa meskipun UUPK, UU ITE, dan PP PSTE telah memberikan batasan yang jelas terhadap klausul eksonerasi, penerapannya di lapangan masih lemah karena pelaku usaha tetap mencantumkan dan memberlakukan klausul tersebut selama belum ada gugatan dari pihak yang dirugikan (Alifaya, et al., 2025).

Dari putusan tersebut menunjukkan bahwa klausula baku dalam kontrak e-commerce masih perlu disesuaikan agar lebih melindungi konsumen. Platform e-commerce tidak hanya berperan

sebagai penyedia layanan transaksi, tetapi juga perlu memastikan syarat dan ketentuan yang dibuat tidak merugikan pengguna. Karena itu, klausula baku harus disusun sesuai dengan ketentuan UUPK, menjelaskan pembagian tanggung jawab secara jelas, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan mudah diakses. Kasus ini menjadi contoh bahwa klausula yang tidak seimbang dapat menimbulkan kerugian dan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Berdasarkan Pasal 18 UUPK dan prinsip itikad baik dalam KUHPerdata, klausula yang membatasi hak konsumen atau mengalihkan seluruh risiko kepada konsumen tidak memiliki kekuatan hukum, meskipun telah disetujui secara elektronik. Oleh karena itu, masih terdapat banyak klausula baku e-commerce yang perlu diperbaiki agar sesuai dengan hukum Indonesia (Perdana et al., 2024.

Jika dikaitkan dengan teori perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo, kondisi ini menunjukkan bahwa hukum belum sepenuhnya menjalankan fungsinya sebagai sarana perlindungan terhadap pihak yang lemah, yaitu konsumen. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan upaya memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan, sehingga hukum harus berpihak dan mampu memberikan keadilan substantif, bukan sekadar kepastian formal . Dalam konteks ini, meskipun Pasal 18 UUPK telah memberikan dasar normatif yang kuat untuk membatalkan klausul eksonerasi, lemahnya implementasi dan pengawasan menyebabkan konsumen tetap berada pada posisi yang dirugikan. Hal ini menunjukkan bahwa hukum masih berhenti pada tataran normatif (law in books) dan belum sepenuhnya terwujud sebagai perlindungan nyata dalam praktik (law in action).

Persoalan keabsahan klausul eksonerasi tidak dapat dipisahkan dari sifat Click-Wrap Agreement sebagai bentuk perjanjian baku yang seluruhnya disusun secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam konsep hukum perjanjian konvensional sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, keabsahan suatu perjanjian mensyaratkan adanya kesepakatan yang lahir dari kebebasan kehendak para pihak (consensus ad idem). Namun pada Click-Wrap Agreement, konsumen tidak diberikan kesempatan untuk menegosiasikan isi syarat dan ketentuan; pilihan yang ada hanyalah menyetujui seluruhnya atau tidak melanjutkan transaksi (take it or leave it). Kondisi semacam ini melahirkan apa yang dalam literatur hukum kontrak disebut sebagai “kesepakatan semu” (illusory consent), yaitu persetujuan yang tampak sah secara formal karena adanya tindakan menekan tombol “Setuju”, tetapi secara substansi tidak memenuhi unsur kebebasan berkontrak karena kedudukan pelaku usaha dan konsumen yang tidak setara.

Dalam praktik perdagangan elektronik, klausul eksonerasi muncul dalam beberapa bentuk redaksi yang masing-masing memiliki konsekuensi hukum tersendiri. Bentuk pertama adalah klausul yang membatasi tanggung jawab atas kerusakan barang akibat proses pengiriman, dengan menyatakan bahwa risiko kerusakan selama pengiriman menjadi tanggung jawab jasa kurir, bukan tanggung jawab penjual atau platform. Bentuk kedua adalah klausul yang membatasi hak retur, yang menentukan bahwa pengajuan komplain hanya dapat dilakukan dalam waktu yang sangat terbatas (misalnya 24 jam) sejak barang diterima, tanpa mempertimbangkan kondisi konsumen yang mungkin belum sempat memeriksa barang tersebut. Bentuk ketiga adalah klausul penolakan pengembalian dana (no refund policy) untuk kategori produk tertentu, meskipun barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi (not as described). Ketiga bentuk klausul tersebut, baik secara terpisah maupun bersama-sama, memenuhi unsur larangan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf g UUPK, khususnya larangan terhadap klausul yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha serta klausul yang memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi nilai harta kekayaan konsumen yang menjadi objek transaksi (Nabilah, 2023).

Lebih lanjut, perbandingan dengan praktik perlindungan konsumen di beberapa negara lain menunjukkan bahwa persoalan klausul eksonerasi pada platform digital bukan hanya dihadapi oleh Indonesia. Di Uni Eropa, Council Directive 93/13/EEC tentang Unfair Terms in Consumer Contracts secara tegas mengatur bahwa klausul yang tidak dirundingkan secara individual dan menimbulkan ketidakseimbangan signifikan terhadap hak dan kewajiban para pihak dapat dinyatakan tidak mengikat bagi konsumen, melalui pendekatan kontrol substansi yang dilakukan oleh otoritas maupun pengadilan. Pendekatan yang serupa juga ditemukan dalam Unfair Contract Terms Act 1977 di Inggris, yang membatasi secara ketat klausul pembatasan dan pengecualian tanggung jawab (exclusion clauses) dalam kontrak konsumen. Perbandingan tersebut memperlihatkan bahwa substansi larangan dalam Pasal 18 UUPK sebenarnya sudah sejalan dengan standar internasional, hanya saja yang

membedakan adalah belum tersedianya lembaga pengawas independen dengan kewenangan untuk menilai keadilan klausula baku sebelum digunakan secara luas oleh pelaku usaha (ex-ante review), suatu mekanisme yang sampai saat ini belum dimiliki secara memadai dalam kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia (Council Directive, 1993).

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam menilai keabsahan klausul eksonerasi adalah kedudukan platform e-commerce (marketplace) sebagai pihak ketiga dalam hubungan jual beli antara penjual dan konsumen. Dalam praktiknya, klausul eksonerasi sering disusun sedemikian rupa sehingga platform memposisikan dirinya hanya sebagai penyedia sarana (mere conduit) yang tidak bertanggung jawab atas kualitas barang maupun kelancaran transaksi, walaupun platform tersebut secara aktif mengelola sistem pembayaran, logistik, dan penyelesaian komplain. Hal ini dapat menimbulkan kekosongan tanggung jawab (responsibility gap), karena penjual perorangan yang identitasnya kadang tidak jelas menjadi pihak yang sulit untuk dimintai pertanggungjawaban, sementara platform melepaskan diri dari tanggung jawab melalui klausula baku. Padahal, berdasarkan Pasal 26 dan Pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, Pelaku Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik tetap memiliki tanggung jawab untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data, kebenaran informasi, serta menyediakan mekanisme pengaduan, sehingga klausul yang sepenuhnya menafikan tanggung jawab tersebut bertentangan dengan kerangka regulasi perdagangan elektronik itu sendiri.

B. Tanggung Jawab Negara Dalam Penegakan Larangan Klausul Eksonerasi Pada Transaksi E-commerce

Berdasarkan teori negara hukum (rechtstaat), negara memiliki kewajiban konstitusional untuk memastikan bahwa setiap tindakan, termasuk tindakan pelaku usaha dalam menyusun perjanjian baku, tetap berada dalam batas-batas hukum yang berlaku, bukan semata-mata kehendak sepihak pelaku usaha yang memiliki kekuatan ekonomi lebih besar. Dalam perspektif teori perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo, hukum tidak boleh berhenti sebagai norma formal, melainkan harus hadir sebagai sarana yang secara aktif melindungi pihak yang lemah dan mencegah terjadinya ketidakadilan. Dengan demikian, negara tidak cukup hanya berperan sebagai "penjaga aturan", tetapi harus menjadi aktor yang memastikan hukum benar-benar bekerja untuk melindungi konsumen dari klausul eksonerasi yang merugikan. Dalam rangka penegakan Pasal 18 UUPK, tanggung jawab negara secara kelembagaan diwujudkan melalui dua jalur utama, yaitu pengawasan administratif oleh pemerintah dan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 UUPK. BPSK memiliki kewenangan untuk memeriksa dan memutus sengketa konsumen, termasuk sengketa yang timbul akibat pencantuman klausula baku yang melanggar Pasal 18 UUPK, dengan putusan yang bersifat final dan mengikat para pihak (Shidarta, 2018).

Namun, dalam praktiknya, BPSK masih menghadapi sejumlah kendala struktural yang menunjukkan kegagalan negara dalam mengoperasionalkan perlindungan hukum secara efektif sebagaimana dikritik oleh Satjipto Rahardjo. Pertama, secara kelembagaan, BPSK umumnya hanya dibentuk di tingkat kabupaten/kota dengan kewenangan regional, sementara transaksi e-commerce berlangsung lintas wilayah bahkan lintas negara, sehingga terjadi ketimpangan antara struktur kelembagaan dan realitas digital. Kedua, putusan BPSK maupun pengadilan umumnya hanya mengikat para pihak yang bersengketa, sehingga tidak menghasilkan efek jera sistemik terhadap pelaku usaha lain. Ketiga, sikap konsumen yang cenderung pasif memperparah keadaan, karena banyak klausul eksonerasi yang seharusnya batal demi hukum justru tetap berlaku dalam praktik. Dalam kerangka pemikiran Satjipto Rahardjo, kondisi ini menunjukkan bahwa hukum masih terjebak dalam pendekatan formalistik (law in books) dan belum bertransformasi menjadi hukum yang hidup (law in action) yang mampu menjangkau realitas sosial secara konkret.

Selain mekanisme penyelesaian sengketa, UUPK juga menyediakan instrumen sanksi pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 62 ayat (1), yang mengancam pelaku usaha dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Akan tetapi, berdasarkan penelusuran penulis, ketentuan ini jarang diterapkan terhadap pelaku usaha e-commerce yang mencantumkan klausul eksonerasi. Hal ini menunjukkan lemahnya fungsi represif hukum, sehingga tidak mampu menjalankan peran preventifnya. Dalam pandangan Satjipto Rahardjo, hukum yang tidak ditegakkan secara konsisten akan kehilangan legitimasi sosialnya. Oleh karena itu,

tanggung jawab negara seharusnya tidak berhenti pada mekanisme reaktif yang menunggu pengaduan, tetapi harus diwujudkan melalui pengawasan proaktif, seperti audit kepatuhan klausula baku secara berkala oleh otoritas terkait (Dr. David, 2020).

Pengawasan administratif sebenarnya telah memiliki dasar hukum tambahan melalui Peraturan Menteri Perdagangan terkait perdagangan melalui sistem elektronik, yang mewajibkan pelaku usaha mencantumkan syarat dan ketentuan secara transparan. Namun, pengawasan ini masih bersifat administratif-formal, yaitu hanya memeriksa keberadaan dokumen tanpa menguji substansi klausulnya. Akibatnya, pelaku usaha tetap dapat mencantumkan klausul eksonerasi yang secara hukum batal demi hukum. Dalam perspektif Satjipto Rahardjo, pendekatan ini mencerminkan kegagalan hukum dalam menjalankan fungsi substantifnya, karena hukum direduksi menjadi sekadar prosedur, bukan alat perlindungan yang nyata. Hal ini menunjukkan adanya fragmentasi kewenangan antara regulator perizinan dan regulator perlindungan konsumen, sehingga norma Pasal 18 UUPK tidak terintegrasi secara efektif dalam praktik (PPSME).

Penguatan tanggung jawab negara juga tidak dapat dilepaskan dari peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan LPKSM sebagaimana diatur dalam Pasal 44 UUPK. Lembaga-lembaga ini berperan dalam edukasi, advokasi, dan pengawasan. Namun, keterbatasan kapasitas mereka dibandingkan dengan skala transaksi e-commerce menunjukkan bahwa negara belum sepenuhnya membangun sistem perlindungan hukum yang kolektif dan sistemik. Dalam kerangka Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum harus bersifat progresif dan berpihak, sehingga diperlukan mekanisme collective redress untuk menghadapi pelanggaran yang bersifat massal, bukan sekadar penyelesaian individual melalui BPSK (UUPK).

Dari teori negara hukum dan diperkuat oleh teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo, tanggung jawab negara tidak boleh dipahami secara sempit sebagai penyedia forum sengketa, tetapi harus menciptakan kondisi yang mencegah kerugian sejak awal (preventive legal protection). Negara hukum modern (welfare rechtsstaat) menuntut keterlibatan aktif negara dalam mengoreksi ketimpangan relasi antara pelaku usaha digital dan konsumen. Oleh karena itu, penegakan Pasal 18 UUPK harus didukung oleh tiga pilar: pengawasan administratif preventif, mekanisme penyelesaian sengketa yang adaptif dan berbasis digital, serta penegakan sanksi yang konsisten sebagai ultimum remedium. Tanpa integrasi ketiga pilar ini, hukum akan terus terjebak sebagai teks normatif tanpa daya paksa sosial.

Secara umum, pembahasan ini menegaskan adanya kesenjangan antara das Sollen dan das Sein. Meskipun Pasal 18 UUPK secara normatif telah melarang klausul eksonerasi, implementasinya masih lemah dan bergantung pada inisiatif konsumen. Dalam perspektif Satjipto Rahardjo, kondisi ini mencerminkan hukum yang belum berfungsi sebagai alat pembebasan dan perlindungan, melainkan masih bersifat pasif dan formalistik. Oleh karena itu, tanggung jawab negara dalam penegakan larangan klausul eksonerasi masih bersifat parsial dan belum mampu menjawab kompleksitas transaksi e-commerce yang lintas wilayah dan berskala besar.

PENUTUP

Kesimpulan

Klausul eksonerasi dalam syarat dan ketentuan (*Terms and Conditions*) platform e-commerce pada dasarnya tidak sah dan dilarang apabila bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Klausul yang mengalihkan tanggung jawab, membatasi hak retur, atau menolak pengembalian dana termasuk klausula baku yang batal demi hukum (*null and void*), meskipun pembatalannya hanya bersifat parsial dan tidak membatalkan keseluruhan perjanjian. Dalam praktik, klausul tersebut tetap digunakan melalui mekanisme *click-wrap agreement* yang menempatkan konsumen pada posisi lemah dan melahirkan "kesepakatan semu", sehingga menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara norma hukum dan realitas di lapangan.

Dalam perspektif teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo, kondisi ini menegaskan bahwa hukum belum berfungsi secara efektif sebagai alat perlindungan bagi konsumen. Meskipun aturan telah jelas secara normatif (*law in books*), implementasinya masih lemah (*law in action*), sehingga konsumen tetap berada pada posisi yang dirugikan. Hukum masih cenderung formalistik dan belum mampu mewujudkan keadilan substantif yang berpihak pada pihak yang lemah, sehingga ketimpangan

relasi antara pelaku usaha dan konsumen belum terkoreksi secara nyata.

Tanggung jawab negara dalam penegakan larangan klausul eksonerasi juga belum optimal. Walaupun tersedia mekanisme pengawasan administratif dan penyelesaian sengketa melalui BPSK, pelaksanaannya masih terkendala secara struktural, seperti keterbatasan kewenangan, jangkauan yang tidak sebanding dengan karakter transaksi digital, serta minimnya efek jera terhadap pelaku usaha. Penegakan sanksi pidana terhadap pelanggaran Pasal 18 UUPK pun masih jarang dilakukan, sehingga fungsi represif hukum tidak berjalan secara maksimal.

Secara keseluruhan, negara seharusnya tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga preventif dan progresif dalam melindungi konsumen. Penguatan pengawasan substantif terhadap klausula baku, pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang adaptif terhadap transaksi digital, serta penerapan sanksi yang konsisten menjadi langkah yang diperlukan. Tanpa itu, kesenjangan antara *das Sollen* dan *das Sein* akan terus terjadi, dan hukum hanya akan menjadi norma tertulis tanpa daya perlindungan nyata bagi konsumen dalam praktik e-commerce.

Saran

Pemerintah melalui kementerian atau lembaga yang membidangi perdagangan dan perlindungan konsumen perlu menyusun mekanisme pengawasan proaktif (*ex-ante*) terhadap syarat dan ketentuan baku platform e-commerce, misalnya melalui audit kepatuhan klausula baku secara berkala terhadap Pasal 18 UUPK, sehingga tidak hanya bergantung pada pengaduan konsumen (*ex-post*). Di sisi lain, kewenangan dan jangkauan kelembagaan BPSK perlu diperkuat serta disesuaikan dengan karakter transaksi elektronik yang lintas wilayah, antara lain dengan menyediakan layanan penyelesaian sengketa konsumen secara daring (*online dispute resolution*) yang terintegrasi dengan platform e-commerce agar konsumen tidak terhambat batas geografis. Pelaku usaha e-commerce juga perlu melakukan penyusunan ulang (*redrafting*) terhadap syarat dan ketentuan layanan agar selaras dengan Pasal 18 UUPK, khususnya dengan menghapus klausul yang membebaskan tanggung jawab atas kerusakan barang akibat kelalaian kurir maupun yang membatasi hak retur dan pengembalian dana konsumen. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian empiris terhadap perkara konkret yang telah diputus oleh BPSK maupun pengadilan terkait klausul eksonerasi dalam transaksi e-commerce, guna memperkuat temuan normatif dengan data yuridis-empiris.

DAFTAR PUSTAKA

Alifaya, N., Putri N., Rayi, K. (2024), Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Digital: Analisis Klausula Baku pada Platform E-Commerce di Indonesia,. Jurnal Intelek dan Cendikiawan Nusantara 2(6),

Aswar, A., & Willem, R. (n.d.). (2023) Perlindungan Hukum Yang Adil Bagi Konsumen. In Alauddin Law Development Journal (ALDEV) 5(1), 11-23.

Bukit, J., Warka, M., & Nasution, K . (n.d.). (2018) Eksistensi Asas Keseimbangan Pada Kontrak Konsumen Di Indonesia. DiH Jurnal Ilmu Hukum 14(28)

Chusnida, L.N. (2023). Click-Wrap Agreement: Pengalihan Tanggungjawab Dalam Melindungi Konsumen. XVII. Jurnal Progresif Hukum 17(2), 180-204.

Dewa Kadek Kevin Patria, & Abdul Rokhim. (2025). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA, (2), 145–164.

Firyaal S, Kristin M, Ratnarisa S, & Priya S. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Al – Mikraj Jurnal Studi Islam dan Humaniora 5(1), 320-330.

Perdana, I., Syapiq, M., Zuwandana, A., Pasaribu, L. U., Putri, J. R., & Darnita, D. (2024). Analisis Yuridis Terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian E-Commerce Ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen. Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora 2(9).

Pohan, T. G., Priowirjanto, E. S., & Ramli, T. S. (2023). Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi pada Marketplace Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia. Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat 3(7), 2913-2923

Retaly, A. T., & Kansil, C. S. T. (2025). Batas Batas Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Baku melalui Media Elektronik Antarpelaku Usaha di Era Digital. AL-SULTHANIYAH, 14(2), 797–809.

Syamsudin, M. (2018). Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku. Jurnal Yudisial, 11(1), 91.

Wiwik Pratiwi. (2020). Negara Hukum, Pemenuhan Perlindungan Konsumen Dan Ham (Telaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). JpeHI (Jurnal Penelitian Hukum Indonesia), 2(1),

Zakiyah. (2017), Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen,. Jurnal Al'Ad 3,

Beranda Hukum, (2016),. Konsumen dan Klausula Baku. Diakses dari https://www.berandahukum.com/a/K onsumen-dan-Klausula-Baku

Council Directive. (1993) on Unfair Terms in Consumer Contracts, Official Journal of the European Union. Diakses dari https://eur lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A3 1993L0013

Buku

Ahmadi Miru, & Sutarman Yodo. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers.

Assegaf, F. A. (2014). *Penjelasan hukum (restatement) klausula baku*. Pusat Studi Hukum & Kebijakan Indonesia.

Marzuki, Peter Mahmud. Penelitian Hukum.Jakarta: PRENADAMEDIA

Tobing, D. M. L. (2019). *Klausula Baku: Paradoks dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Gramedia..

Perundang – Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan transaksi elektronik.