

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM BAYANG-BAYANG KLAUSULA EKSONERASI EFEKTIFITAS PENEGAKAN HUKUM DI INDONESIA

Adelina Damayanti Anggarini¹, Guritno Adi Nugroho², Sabrina Difa Amalia³, Aditya Bagus Kuncoro⁴

¹ Afiliasi Penulis, E-mail: anggariniadelina@gmail.com

² Afiliasi Penulis, E-mail: guritnonugroho10@gmail.com

³ Afiliasi Penulis, E-mail: sabrinadifaamallia@gmail.com

⁴ Afiliasi Penulis, E-mail: Adhittya75@yahoo.com

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Article History</p> <p>Received: Revised: Published:</p> <p>Keywords Consumer, Exoneration Clause, Law Enforcement</p>	<p><i>This study aims to examine the effectiveness of law enforcement against the use of exoneration clauses in standard agreements that are detrimental to consumers in Indonesia. Based on the situation analysis, many business actors still include clauses that exempt them from responsibility, such as in parking tickets or digital transactions, even though this is contrary to Article 18 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The main problems raised are the weak bargaining position of consumers and the contractual imbalance between consumers and business actors, which has the potential to cause injustice and violations of the principles of freedom of contract and good faith. The method used in this study is a normative and empirical legal approach, by examining relevant legal provisions and case studies, including the Supreme Court's decision on standard clause disputes. The results of the study show that although there are regulations prohibiting certain exoneration clauses, their enforcement is still weak due to low consumer awareness, the dominance of business actors, and the complexity of digital transactions across jurisdictions. Therefore, more massive advocacy and legal education efforts are needed, as well as a review of regulations to ensure fair and effective consumer protection. This activity is expected to provide constructive recommendations for strengthening consumer protection and updating contract law in the digital era.</i></p>

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Riwayat Artikel</p> <p>Diterima: Direvisi Dipublikasikan:</p> <p>Kata Kunci Konsumen, Klausula Eksonerasi, Penegakan Hukum</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas penegakan hukum terhadap penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang merugikan konsumen di Indonesia. Berdasarkan analisis situasi, banyak pelaku usaha masih mencantumkan klausul-klausul yang membebaskan mereka dari tanggung jawab, seperti dalam karcis parkir atau transaksi digital, meskipun hal tersebut bertentangan dengan Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Permasalahan utama yang diangkat adalah lemahnya posisi tawar konsumen serta ketidakseimbangan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha, yang berpotensi menimbulkan ketidakadilan dan pelanggaran terhadap prinsip kebebasan berkontrak dan itikad baik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif dan empiris, dengan menelaah ketentuan hukum serta studi kasus yang relevan, termasuk putusan Mahkamah Agung terhadap sengketa klausula baku. Hasil kajian menunjukkan bahwa meskipun telah ada regulasi yang melarang klausula eksonerasi tertentu, penegakannya masih lemah karena rendahnya kesadaran konsumen, dominasi pelaku usaha, serta kompleksitas transaksi digital lintas yurisdiksi. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya advokasi dan edukasi hukum yang lebih masif, serta peninjauan ulang regulasi untuk memastikan perlindungan konsumen yang adil dan efektif. Kegiatan ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi konstruktif bagi penguatan perlindungan konsumen dan pembaruan hukum kontrak di era digital.</p>

A. Pendahuluan

Perlindungan konsumen saat ini menjadi salah satu isu yang mendapat perhatian dari masyarakat. Berdasarkan pendapat para pakar hukum konsumen merupakan setiap individu yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain, dan tidak untuk tujuan perdagangan. Hak dan kewajiban konsumen terkait pelaku usaha

menjadi fokus utama yang diatur dalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) bertujuan untuk melindungi konsumen dari tindakan pelaku usaha yang dapat merugikan mereka.¹ (Wicaksono et al., 2021) Meskipun UUPK telah menetapkan hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, aturan tersebut sering kali tidak dipatuhi oleh pelaku usaha.

Pelaku usaha sering menggunakan perjanjian baku dalam transaksi jual beli, terutama di sektor ritel seperti toko aksesoris. Hal yang perlu menjadi perhatian utama dalam perjanjian baku adalah klausul eksonerasi, yaitu klausul yang berisi pembebasan atau pembatasan tanggung jawab dari pihak pelaku usaha yang biasanya terdapat dalam jenis perjanjian tersebut. Menurut Pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan untuk menyesuaikan semua bentuk perjanjian baku yang mereka buat sesuai dengan ketentuan mengenai klausul baku yang dilarang. Jika pelaku usaha tetap menyusun perjanjian kontrak yang berisi larangan yang telah ditetapkan dalam undang-undang tersebut, maka perjanjian itu dianggap batal demi hukum dan tidak mengikat sebagai sebuah perjanjian.²

Klausul baku dalam perjanjian baku dapat berisi kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen, serta kemungkinan adanya klausul yang membebaskan tanggung jawab dari salah satu pihak, yaitu pihak penyusun perjanjian atau pelaku usaha. Prinsip *the privity of contract* menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen, namun hal ini hanya berlaku jika telah terbentuk hubungan kontraktual antara kedua belah pihak. Konsumen bisa berada dalam posisi lemah jika tidak ada perlindungan yang seimbang, sehingga perlindungan konsumen menjadi elemen penting yang tak terpisahkan dari praktik bisnis yang sehat.³

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang berisi prinsip-prinsip atau aturan-aturan yang bersifat mengatur serta bertujuan melindungi kepentingan konsumen. Sementara itu, hukum konsumen diartikan sebagai hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak terkait barang atau jasa konsumen dalam kehidupan bermasyarakat. Terdapat pula pandangan yang menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas, mencakup berbagai aspek untuk melindungi hak-hak konsumen dari gangguan pihak lain.⁴

Penggunaan klausul seperti “Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar” atau “Barang pecah berarti membeli” dan “Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan” merupakan contoh ketidakadilan, di mana seluruh kerugian dibebankan kepada konsumen, bahkan ketika kerusakan terjadi tanpa disengaja sebagai sebuah perjanjian. Penerapan klausula baku oleh penjual yang memiliki posisi lebih dominan dibandingkan pembeli yang berada dalam posisi lemah dapat menyebabkan kerugian besar bagi pembeli.⁵ Pembeli tidak memiliki kebebasan untuk bernegosiasi mengenai barang yang ingin dibeli, sehingga situasi ini dapat dianggap sebagai bentuk penyalahgunaan keadaan. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ketentuan mengenai klausula baku diatur dalam Bab V, yang mengatur pencantuman klausula baku, yaitu Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 18 Ayat (1) menyebutkan beberapa klausul yang tidak diperbolehkan dalam perjanjian baku, yaitu: (1) Memindahkan tanggung jawab dari pelaku usaha, (2) Menyebutkan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menolak (3) Menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menolak pengembalian uang yang telah dibayarkan untuk barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen. (4) Menyatakan pemberian kuasa oleh konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk mengambil semua tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran. (5) Mengatur mengenai pembuktian terkait hilangnya fungsi barang atau penggunaan jasa yang dibeli oleh konsumen, (6) Memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi kekayaan konsumen yang menjadi objek transaksi jasa, (7) Menyatakan bahwa konsumen tunduk pada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau perubahan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha selama konsumen menggunakan jasa yang telah dibelinya, (8)

Menyatakan bahwa konsumen memberikan kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.⁶

Dengan ditetapkannya peraturan tentang klausula baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang diatur didalam pasal 18 ayat (1) UU Nomor 8 Tahun 1999. Berisi mengenai beberapa klausul yang tidak diperbolehkan dalam perjanjian . Pelaku usaha diharapkan mematuhi aturan tersebut sebagai bentuk pengakuan terhadap hak-hak konsumen. Klausula bakuseharusnya memuat hak-hak konsumen yang jelas dan tidak menghilangkan tanggung jawab penjual. Dengan demikian, konsumen dapat merasa aman dan terlindungi dalam melakukan transaksi, serta memiliki posisi yang setara dengan penjual. Namun kenyataan menunjukkan bahwa masih ada pelaku usaha yang melanggar aturan tersebut sehingga penelitian ini mendesak untuk dilakukan guna mengidentifikasi pelanggaran yang terjadi dan memberikan rekomendasi agar kepatuhan terhadap regulasi dapat ditingkatkan. Hal ini penting untuk memastikan perlindungan konsumen secara optimal dan mendorong praktik bisnis yang lebih adil.⁷

Dengan memahami lebih dalam penerapan klausula baku ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi guna meningkatkan perlindungan konsumen, sekaligus menjadi masukan untuk penyusunan aturan yang lebih adil bagi konsumen. Situasi ini jelas sangat memerlukan perhatian. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Konsumen dalam Bayang-Bayang Klausula Eksonerasi: Efektivitas Penegakan Hukum di Indonesia”.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pengaruh keberadaan klausula eksonerasi terhadap perlindungan hukum bagi konsumen di indonesia. rumusan ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana klausula eksonerasi, yang kerap tercantum dalam perjanjian baku, dapat melemahkan posisi konsumen sebagai pihak yang lebih lemah.
2. Bagaimana efektivitas penegakan hukum di indonesia dalam menanggulangi penggunaan klausula eksonerasi yang merugikan konsumen. pertanyaan ini ditujukan untuk menilai peran aparat penegak hukum, lembaga perlindungan konsumen, serta sistem hukum nasional dalam memberikan perlindungan nyata terhadap hak-hak konsumen dari praktik klausula yang berpotensi eksploitatif.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian empiris. Metode penelitian hukum empiris, atau yang juga dikenal sebagai metode penelitian yuridis empiris, adalah pendekatan yang mengkaji peraturan hukum yang berlaku serta fenomena yang terjadi di masyarakat. Metode ini melibatkan penelitian terhadap kondisi riil di masyarakat untuk menemukan fakta-fakta yang akan digunakan sebagai data penelitian. Data tersebut kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi masalah, yang pada akhirnya bertujuan untuk mencari solusi atas masalah yang dihadapi⁸

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu metode penelitian hukum yang didasarkan pada kajian terhadap bahan hukum utama. Pendekatan ini melibatkan analisis teori, konsep, asas hukum, serta peraturan perundang-undangan yang relevan dengan topik penelitian.⁹ Pendekatan yuridis normatif dipilih oleh peneliti karena memungkinkan analisis yang mendalam terhadap aturan hukum, teori, dan konsep yang relevan, serta keterkaitannya dengan peraturan perundang-undangan. Selain itu, pendekatan ini tepat digunakan untuk mengkaji norma-norma hukum sebagai dasar dalam menyelesaikan masalah penelitian secara sistematis dan teratur.

C. Hasil dan Pembahasan

Jual beli merupakan kebutuhan yang dibutuhkan oleh semua orang, jual beli juga masuk ke dalam perjanjian saat kita membeli atau menjual barang ataupun jasa, tentunya dalam jual beli harus ada persetujuan dari kedua belah pihak. Hal ini dijelaskan dalam pasal Pasal 1313 BW menyebutkan bahwa: Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih, selain di pasal 1313 BW dijelaskan juga di pasal 1338 KUHPerdara adalah Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang

undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik, namun kenyataannya ditemukan klausula baku dalam menjual barang maupun jasanya salah satunya adalah sering ditemukan baik sadar ataupun tidak sadar dalam sebuah KASUS JASA YAITU karcis parker, DALAM KARCIS PARKIR terdapat sebuah klausul yang menyatakan “Kehilangan atau kerusakan bukan menjadi tanggung jawab pengelola parkir,” salah satu yang terkenal adalah kasus klausula baku dalam 119 karcis parkir. Kasusnya berangkat dari kehilangan kendaraan di lokasi parkir, dan berujung pada sengketa di pengadilan. David ML Tobing adalah pengacara pemilik mobil menggugat pengelola lahan parkir. Hingga putusan berkekuatan hukum tetap, majelis hakim memenangkan klien David. Hakim menghukum pengelola parkir, dan menepis klausula baku yang dijadikan alasan oleh tergugat untuk mengalihkan tanggung jawab. Dalam kasus Anny R Gultom vs Secure Parking ini Mahkamah Agung menyatakan pada hakekatnya klausula karcis parkir merupakan perjanjian yang kesepakatannya cacat hukum karena timbul dari ketidakbebasan pihak yang menerima klausula. Manakala pengendara masuk ke lokasi parkir, tidak ada pilihan baginya untuk memilih lokasi lain untuk parkir (Putusan MA No. 1264 K/Pdt/2003) dalam kasus yang terjadi diatas dapat kita lihat pengaruh klausula eksonerasi terhadap konsumen sangat merugikan, kali ini kita akan mengkaji bagaimana pengaruh klausula tersebut¹⁰

1. Bagaimana pengaruh keberadaan klausula eksonerasi terhadap perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia.

Klausul baku dalam Pada hakekatnya istilah baku tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pasal 1 ayat 10 UUPK menyatakan bahwa “istilah baku adalah segala peraturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah disusun dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh badan usaha, yang dituangkan dalam suatu dokumen dokumen dan/atau perjanjian yang bersifat mengikat dan harus dihormati oleh konsumen. Meski klausula baku tidak dilarang, namun terdapat beberapa hal yang dilarang dicantumkan dalam klausula baku seperti :

- a. pengalihan tanggungjawab pelaku usaha
- b. penolakan pengembalian barang/uang yang sudah dibayar,
- c. konsumen tunduk pada aturan baru, perubahan, dan lanjutan,
- d. kuasa melakukan tindakan sepihak terhadap barang angsuran,
- e. mengurangi manfaat/ harta kekayaan konsumen, dan perihal pembuktian konsumen.¹¹ (Nasution, 2023)

Perjanjian baku adalah sesuatu hal berisi kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen, serta kemungkinan adanya klausul yang membebaskan tanggung jawab dari salah satu pihak, yaitu pihak penyusun perjanjian atau pelaku usaha. Perjanjian baku (standar baku) biasanya hanya dibuat tanpa melakukan perundingan dengan pihak pihak terkait atau konsumen dan secara tidak langsung konsumen memiliki 2 (dua) pilihan yaitu menerima atau menolak. Akibatnya dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen sebagai pihak yang membeli barang dan jasa dan sebenarnya dapat menuntut penjual dengan dasar memberikan kerugian bagi konsumen, (Namira, 2022) dengan mengajukan proses hukum untuk mendapatkan segala sesuatunya berkaitan dengan kerugian yang diderita. Perjanjian baku memiliki ciri :

1. Suatu perjanjian baku yaitu isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang ekonominya kuat sehingga korban menerima begitu saja tanpa adanya perlawanan ataupun menghindar karena adanya kebutuhan (budhayati, 2009) dalam mengkonsumsi atau menikmati barang dan jasa yang ada.
2. Kebutuhan tersebut menimbulkan kecenderungan bahwa setiap orang akan memenuhinya dalam hidupnya tanpa menyadari adanya klausula yang mengikat dirinya sendiri.¹² (Eleanora & Dewi, 2022)

Dalam perjanjian baku yang ada klausula baku menjadi akibat dan pengaruh pada konsumen itu sendiri sehingga menyinggung hak dan kewajiban konsumen yang didapat serta melanggar asas kebebasan berkontrak. Indonesia sangat rawan pelanggaran hak konsumen karena klausula baku hal ini dapat dilihat dari kalimat “No Refund” yang terdapat dalam deskripsi jika membeli barang di mall. (Sulistyaningrum & Afrilia, 2020) Ketentuan tersebut merupakan sebuah ketentuan yang hanya menguntungkan salah satu pihak saja yaitu pihak penjual tanpa mempertimbangkan kepentingan pembeli, lalu ada juga konsumen dianggap “setuju” hanya dengan mengklik tombol "setuju" tanpa membaca secara rinci isi seluruh syarat dan ketentuan perjanjian. Dalam praktiknya, banyak konsumen bahkan tidak mengetahui atau tidak memahami secara detail hak dan kewajiban yang tercantum dalam perjanjian, karena perjanjian tersebut seringkali dibuat sangat panjang, menggunakan bahasa teknis, atau tersembunyi di balik fitur-fitur aplikasi. Kondisi ini menciptakan dilema dalam penerapan prinsip kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam KUH Perdata. Secara formal, persetujuan konsumen terhadap klausula baku dalam kontrak digital memenuhi unsur kesepakatan (consensus) sebagaimana disyaratkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Akan tetapi, secara substansial, terdapat ketidakseimbangan yang nyata dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Hal ini bertentangan dengan asas itikad baik (Pasal 1338 ayat 3 KUH Perdata), yang menghendaki agar perjanjian dilaksanakan tidak semata-mata berdasarkan aspek formalitas hukum, tetapi juga dengan kejujuran, kewajaran, dan tanpa itikad buruk dari salah satu pihak.¹³ (Seran et al., 2025)

Hal ini menjadi dilema atau problematika yang membuat menjadi rumit karena membatasi, meniadakan, atau bahkan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Kejadian ini menjadi menggeser makna kebebasan berkontrak, dimana dalam klausula baku posisi yang dominan lebih mendominasi dibandingkan pihak satunya, terkait dengan semua itu kehadiran dari klausula yang baku dalam perjanjian bertentangan dengan kaidah dan norma dalam masyarakat. Kaidah atau norma yang dimaksud adalah ketidakadilan dan kepastian hukum, ketidakadilan artinya seorang konsumen merasa dirugikan dengan perjanjian sepihak yang dibuat pelaku usaha atau produsen tetapi mau atau tidak mau bahkan suka atau tidak suka seorang konsumen harus mematuinya, dan jika ada kerugian yang dialaminya salah satu pihak yang membuat dapat berdalih dengan menunjukkan adanya perjanjian yang telah dibuatnya. (Sinaga et al., 2025) Makna asas kebebasan berkontrak adalah, setiap orang bebas untuk mengikatkan akan dirinya atau membuat perjanjian dengan siapapun tanpa adanya paksaan dan bebas juga untuk membuat isinya asalkan tidak bertentangan dengan perundang-undangan yang merupakan peraturan yang bersifat memaksa dan juga peraturan perundang-undangan serta juga ketertiban yang umum. (Y. B. Putri et al., 2024) Adanya hukum kontrak menurut hukum perjanjian di Indonesia, didasarkan atas adanya kebebasan yang terdiri dari itikad baik, cakap hukum, objek halal dan suatu hal tertentu hal ini mirip dengan Kitab Undang Undang Hukum Perdata menurut Pasal 1320 KUHPerdata disebutkan mengenai syarat sahnya suatu perjanjian yaitu

- a. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, artinya dalam melaksanakannya tidak dilandasi adanya penipuan kekhilafan dan paksaan dari pihak yang memiliki kepentingan dan juga ingin mengambil keuntungan dari terlaksananya perjanjian tersebut.
- b. kecakapan untuk membuat suatu perikatan, Perjanjian yang dibuat adanya kecakapan diantara mereka, dimana harus dibuat oleh mereka yang dikategorikan cakap dalam perbuatan yang hukum adalah yang dewasa dan bukan anak-anak termasuk juga serta yang berada di bawah pengampuan dan juga perwalian.
- c. suatu hal yang tertentu, dimana harus jelas apa yang menjadi objeknya dan apa yang diperjanjikan.
- d. sebab yang halal artinya sesuatu yang menyebabkan seseorang membuat perjanjian, tetapi mengacu pada isi dan tujuan dari perjanjian tersebut.¹⁴

Pengaruh yang terjadi dari klausula ini terkait kepastian hukum adalah perbedaan antara KUH Perdata tidak secara eksplisit membatasi atau melarang klausula baku, bahkan cenderung menganggap sah sepanjang memenuhi syarat perjanjian dan dilakukan dengan itikad baik. Sebaliknya, UU

Perlindungan Konsumen secara tegas memberikan batasan terhadap klausula baku, khususnya dalam Pasal 18, dengan melarang secara spesifik pencantuman klausula yang merugikan konsumen, seperti klausula pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, pembatasan hak konsumen, atau klausula penalti yang tidak adil. Konsekuensi dari perbedaan paradigma ini melahirkan problematika dalam praktik hukum, terutama dalam perjanjian layanan digital. Di satu sisi, pelaku usaha berlindung pada prinsip kebebasan berkontrak ala KUH Perdata dalam menyusun klausula baku, tetapi di sisi lain, UU Perlindungan Konsumen membatasi ruang kebebasan tersebut demi melindungi kepentingan konsumen. Ketegangan ini semakin terasa dalam konteks digital, ketika transaksi berlangsung secara cepat, otomatis, dan tanpa pertemuan langsung antara para pihak. Problematika lainnya adalah mengenai efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menghadapi klausula baku layanan digital. Meskipun UU Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan normatif, kenyataannya masih terdapat kesulitan dalam implementasi di lapangan). Transaksi digital seringkali melibatkan pelaku usaha lintas negara atau platform global, yang secara hukum tunduk pada yurisdiksi luar negeri. Hal ini memperlemah posisi konsumen domestik karena penyelesaian sengketa atau penegakan hak seringkali harus tunduk pada hukum dan forum penyelesaian yang ditentukan oleh pelaku usaha dalam klausula baku. Selain itu, masih rendahnya kesadaran hukum konsumen Indonesia menjadi faktor penghambat utama dalam perlindungan terhadap klausula baku yang merugikan. Banyak konsumen tidak memahami hak-hak hukumnya, atau merasa tidak memiliki kemampuan untuk menuntut pelaku usaha atas klausula baku yang merugikan. Praktik ini semakin memperlemah posisi konsumen dan memperkuat ketimpangan dalam hubungan kontraktual.¹⁵

2. Bagaimana efektivitas penegakan hukum di Indonesia dalam menanggulangi penggunaan klausula eksonerasi yang merugikan konsumen. Pertanyaan ini ditujukan untuk menilai peran aparat penegak hukum, lembaga perlindungan konsumen, serta sistem hukum nasional dalam memberikan perlindungan nyata terhadap hak-hak konsumen dari praktik klausula yang berpotensi eksploitatif

Setelah melihat bagaimana efek dari klausula eksonerasi dan dilema terkait hukum yang ada antara KUHPerdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, selanjutnya akan membahas efektivitas hukum dalam menanggulangi klausula eksonerasi tersebut, dalam pasal 18 ayat UU Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh 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.

Selanjutnya Pasal 18 ayat (2) disebutkan Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Selanjutnya jika pelaku usaha melanggar pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) maka perjanjian tersebut menjadi batal demi hukum sebagaimana yang disebutkan Pasal 18 ayat (3)¹⁶. (Hafilda et al., 2009)

Sanksi yang diterapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah pidana yang diterapkan berupa pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana

denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) terhadap Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal tersebut, kemudian, pasal 18 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 memuat ketentuan limitatif yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak¹⁷, selain itu dalam Pasal 1366 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa kerugian yang disebabkan oleh kesalahan, keteledoran dan kelalaian pelaku usaha sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang diderita konsumen berupa barang atau uang setara dengan kerugian yang diderita oleh konsumen. Kerugian yang akan dialami pembeli dalam hal ini adalah apabila terjadi ketidaksesuaian produk yang diterima pembeli dengan yang telah diperjanjikan oleh penjual. (Zahra et al., 2024) Upaya untuk mendapatkan ganti kerugian atau penukaran barang yang tidak bisa dilakukan oleh pembeli karena adanya ketentuan klausula baku yang bertentangan dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen sehingga upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam hal ini pembeli produk adalah dengan melakukan gugatan ke Pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)¹⁸. (Ferawati & Mufidi, 2022) BPSK memberikan penanganan dan penyelesaian dalam kasus kasus yang terjadi tugas BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK yaitu

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi,
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum yang berkeadilan serta memiliki kepastian hukum, Proses penyelesaian sengketa dilakukan dengan mediasi, arbitrase dan konsiliasi, prosedur yang cepat, menghemat waktu dan biaya dalam menyelesaikan perkara serta dapat memelihara hubungan antara konsumen dan pelaku usaha/produsen, Pasal 55 UUPK menyebutkan BPSK wajib mengeluarkan putusan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (duapuluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima, (F. S. F. Putri & Octarina, 2023) sedangkan penyelesaian sengketa melalui proses peradilan dengan mengacu pada ketentuan peradilan umum (pasal 48 UUPK) berdasarkan pilihan sukarela & tanpa ada paksaan, yang dapat dilakukan oleh (1) konsumen yang bersangkutan atau ahli warisnya, (2) kelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama, (3) lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, pemerintah/instansi yang mengalami kerugian atas penggunaan barang/jasa. Pelaku usaha wajib melaksanakan putusan paling lambat 7 hari setelah menerima hasil keputusan, namun bila tidak menerimanya diberi kesempatan dalam kurun 14 hari untuk mengajukan keberatan, sehingga bila dalam jangka waktu 14 hari ini, pelaku usaha tidak mengajukan keberatan maka dianggap menerima hasil putusan tersebut, putusan tersebut akan dimintakan penetapan eksekusinya pada Pengadilan Negeri sesuai tempat konsumen dirugikan.¹⁹ (Nur, 2021)

D. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dalam artikel ini, dapat disimpulkan bahwa keberadaan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku sangat mempengaruhi perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia. Klausula ini kerap digunakan oleh pelaku usaha untuk membatasi atau mengalihkan tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, sehingga menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah dan tidak seimbang. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah secara tegas melarang pencantuman klausula yang merugikan konsumen dalam Pasal 18, praktik di lapangan masih menunjukkan banyak pelanggaran. Penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan ini belum berjalan efektif, antara lain disebabkan oleh lemahnya kesadaran hukum masyarakat, dominasi pelaku usaha dalam perjanjian, serta kendala yurisdiksi dalam transaksi digital. Oleh karena itu,

diperlukan peningkatan efektivitas penegakan hukum, edukasi konsumen, serta penyusunan regulasi yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan pola transaksi modern untuk menjamin hak-hak konsumen dan menciptakan iklim bisnis yang adil dan sehat.

E. Ucapan Terima Kasih

Peneliti menyampaikan apresiasi yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan dan penyelesaian artikel ini. Ucapan terima kasih secara khusus juga disampaikan kepada para peneliti terdahulu serta pihak pengelola jurnal yang telah menjadi sumber rujukan dan inspirasi dalam penulisan karya ini. Kontribusi mereka sangat berarti dalam memperkaya substansi dan memperkuat landasan teori yang digunakan. Harapannya, artikel ini dapat memberikan manfaat yang nyata serta menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi para pembaca, peneliti, maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan dalam bidang terkait.

F. Referensi

- Akhmaddhian, S., & Agustiwi, A. (2016). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia*. UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum, 3(2), 40-60.
- Ahsan Muhamad Farid, (2022), Tesis: *Praktek Jual Beli Handphone Ditinjau Dari Pasal 18 UU No 8 Tahun 1999 Tentang Klausul Baku Dan Hukum Bisnis Syariah (Studi Kasus Toko Handphone Di Jalan Irian Jaya Cukir Jombang) Kediri: IAIN Kediri*, hlm 1-2.
- Annisa Ira, (2022) "Perlindungan Hukum bagi Pemberi Pinjaman terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Peer-to-Peer Lending (Studi Kasus Layanan Peer to Peer Lending Asetku)". *Lex Renaissance*. Vol.7, No.3,
- Aris Prio Agus Santoso,dkk, (2021) "Kemunculan Agama Baru Di Indonesia Ditinjau Dari Sudut Pandang Ham Dan Kerukunan", *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)* Vol.5, No.1,
- Azizah, Mabarroh, (2021) "Peran Negara dalam Perlindungan Konsumen Muslim di Indonesia." *Olkgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi* Vol.4, No.2,
- Benuf kornelius dan Azhar Muhamad, (2020) "Metodologi penelitian hukum sebagai instrumen Mengurai permasalahan hukum kontemporer". *Gema Keadilan*. Vol.7, No.1,
- Handayani dan Fajar Nugroho, (2020) "Penggunaan klausula baku yang dilarang menurut hukum Perlindungan konsumen". *Uwais Inspirasi Indonesia*, hlm 29.
- Munggaran Sekararum Intan, Sudjana, dan Bambang Daru Nugroho, (2019) " Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku" Vol.2, No.2,
- Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Kalusul Baku
- Wicaksono Raka, Andriyanto Adhi Nugroho, dan Rosalia Dika Agustanti, (2021) "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, Vol.8, No.2,
- Eleanora, F. N., & Dewi, A. S. (2022). Pelaksanaan Perjanjian Baku dan Akibat Hukumnya bagi Konsumen. *Jurnal Mercatoria*, 15(1), 19–27. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v15i1.6812>

- Ferawati, D., & Mufidi, F. (2022). Penerapan Prinsip Itikad Baik oleh Pelaku Usaha Atas Pencantuman Klausula Baku dalam Jual Beli Online Ditinjau dari KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Bandung Conference Series: Law Studies*, 2(2), 1082–1086. <https://doi.org/10.29313/bcsls.v2i2.2568>
- Hafilda, N., Sastro, M., & Sari, E. (2009). Interpretasi Hakim Terhadap Penerapan Klausula Baku Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Mahkamah Agung No . 2078 / K / Pdt / 2009) Judges ' Interpretation of the Application of Standard Clauses Under the Consumer Protection La. *Suloh: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh*, 12(2078), 106–129.
- Namira, S. (2022). Klausula Baku Pada Perjanjian Berjangka Dan Perlindungan Hukum Bagi Investor Perdagangan Berjangka Komoditi. *Cendekia Niaga*, 6(1), 32–41. <https://doi.org/10.52391/jcn.v6i1.677>
- Nasution, A. H. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce (Analisis Klausula Baku Pada Kasus Produk Cacat). *Jurnal Syariah Dan Hukum Bisnis*, 2(September), 160.
- Nur. (2021). *Journal I La Galigo : Public Administration Journal Volume 4 Nomor 2 Oktober 2021 EFEKTIFITAS UU NO 8 TAHUN 1999 DALAM MEMBERIKAN UPAYA PERLINDUNGAN Journal I La Galigo : Public Administration Journal Volume 4 Nomor 2 Oktober 2021*. 4(8), 28–32.
- Putri, F. S. F., & Octarina, N. F. (2023). Aspek Keadilan Dalam Klausula Baku. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 11(1), 93–106. <https://doi.org/10.36987/jiad.v11i1.3790>
- Putri, Y. B., Hidayati, M. N., & Istiani, N. (2024). *Perlindungan Hukum Atas Klausula Baku yang Merugikan Debitur Pada Pinjaman Online Kredit Pintar*. 4, 16473–16487.
- Seran, D. F., Wijaya, A., & Nugraha, S. (2025). *Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital : Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata dan UU Perlindungan Konsumen*. 5.
- Sinaga, I. P. A. S., Jacinta, F., Anter, I., & Anjelika, V. (2025). *Kedudukan Hukum Kontrak Baku Dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia*. 248–259.
- Sulistyaningrum, H. P., & Afrilia, D. (2020). Klausula Baku Dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Simbur Cahaya*, 27(1), 119–133. <https://doi.org/10.28946/sc.v27i1.807>
- Wicaksono, R., Nugroho, A. A., & Agustanti, R. D. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8(2), 149–159. <https://doi.org/10.31289/jiph.v8i2.4793>
- Zahra, R. A., Abdurrahman, L., & Husnoh, A. U. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 1(4), 9. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i4.2376>