

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN KLAUSULA EKSONERASI PADA JUAL BELI ON LINE

(LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS EXONERATION CLAUSES IN ONLINE BUYING AND SALE)

Wa Ode Hasmi Dhanti,¹
Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Buton
dantiwaode03@gmail.com

Darojatun Andara²,
Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Buton
dorojatanda@gmail.com

Muhammad Ikhwan Rahman³,
Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Makassar
muhammadikhwanrahman@unismuh.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bentuk penerapan klausula eksonerasi dalam jual beli online menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta Untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen atas adanya penerapan klausula eksonerasi dalam jual beli online. Metode penelitian yang digunakan dengan Pendekatan normatif atau penelitian hukum kepustakaan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada. Penelitian hukum dengan memaparkan secara lengkap dan sistematis tentang beberapa aspek yang diteliti, khususnya mengenai regulasi penerapan klausula eksonerasi kaitannya dengan perlindungan konsumen. Hasil penelitian Bentuk penerapan klausula eksonerasi dalam jual beli online menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu diantaranya Penafian tanggung jawab dapat disertakan oleh penjual atau platform e-commerce, Batasan Tanggung Jawab Finansial, Platform e-commerce atau penjual dapat memilih untuk mengecualikan tanggung jawab mereka untuk kategori kerusakan atau kondisi tertentu yang dianggap berada di luar cakupan kendali mereka, Klausul Non-Garansi, juga dikenal sebagai Klausul As-Is, memungkinkan penjual untuk menyatakan bahwa produk dijual dalam kondisi saat ini, tanpa jaminan atau garansi apa pun terkait kualitas, kecocokan, atau kesesuaiannya untuk tujuan tertentu, Batasan Waktu Pengajuan Klaim, dan Pembatasan Yurisdiksi atau Wilayah Hukum Platform e-commerce atau penjual dapat memasukkan ketentuan yang menggambarkan yurisdiksi hukum tertentu di mana perselisihan akan diselesaikan, bersama dengan pembatasan pada yurisdiksi di mana klausul tersebut berlaku.

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas adanya penerapan klausula eksonerasi dalam jual beli online diantaranya Pemeriksaan hukum secara menyeluruh, Pendidikan Konsumen, Advokasi, Penggunaan Alternatif Hukum, dan Penegakan Hukum. Sangat penting untuk memastikan bahwa ketentuan-ketentuan yang membebaskan yang melanggar hukum perlindungan konsumen berhasil dituntut untuk mencegah pelanggaran hukum yang berlaku. Untuk memantau dan melaporkan pelanggaran, diperlukan kerja sama antara pemerintah, penegak hukum, dan organisasi nirlaba.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Klausula Eksonerasi, Jual Beli Online

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the form of application of exoneration clauses in online buying and selling according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and to determine the form of consumer protection for the application of exoneration clauses in online buying and selling. The research method used with a normative approach or legal research literature legal research conducted by examining existing library materials. Legal research by describing completely and systematically about several aspects under study, especially regarding the regulation of the application of exoneration clauses in relation to consumer protection. The results of the research The form of application of exoneration clauses in online buying and selling according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, including Disclaimer of responsibility can be included by the seller or e-commerce platform, Limitation of Financial Responsibility, E-commerce platforms or sellers can choose to exclude their responsibility for certain categories of damage or conditions that are considered to be beyond the scope of their control, Non-Warranty Clauses, also known as As-Is Clauses, allow the seller to state that the product is sold in its current condition, without any warranty or guarantee regarding its quality, suitability, or fitness for a particular purpose, Limitation of Time for Filing Claims, and Jurisdictional or Territorial Limitations E-commerce platforms or sellers may include provisions describing the particular legal jurisdiction in which the dispute will be resolved, along with limitations on the jurisdiction in which the clause applies.

Forms of legal protection for consumers for the application of exoneration clauses in online buying and selling include thorough legal examination, consumer education, advocacy, use of legal alternatives, and law enforcement: It is essential to ensure that exempting provisions that violate consumer protection laws are successfully prosecuted to prevent violations of applicable laws. To monitor and report violations, cooperation between government, law enforcement, and non-profit organizations is required.

Keywords: Consumer Protection, Exoneration Clause, Online Buying and Selling

Latar Belakang

Munculnya teknologi internet telah menghadirkan kompleksitas baru dalam ranah undang-undang perlindungan konsumen. Dengan semakin maraknya pembelian dan penjualan online, sangat penting untuk menetapkan pengamanan yang memadai untuk mengamankan konsumen selama transaksi online mereka¹. Perlindungan ini terdiri dari kebijakan privasi yang melindungi data konsumen, perlindungan terhadap ketentuan kontrak yang tidak adil, dan jaminan selama penjualan². Peran Penting Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online Transaksi online memerlukan perlindungan konsumen untuk menjamin bahwa pelanggan diperlakukan secara adil dan hak-hak mereka dihormati³ mencakup berbagai tanggung jawab, yang terdiri dari menjaga data dan privasi konsumen, mencegah ketentuan kontrak yang tidak adil, memastikan kebenaran deskripsi

¹ Anne Salaün, "Consumer Protection-Proposals for Improving the Protection of Online Consumers," *Computer Law & Security Review* 15, no. 3 (1999): 159–67.

² Madeleine de Cock Buning et al., "Consumer@ Protection. EU. An Analysis of European Consumer Legislation in the Information Society," *Journal of Consumer Policy* 24, no. 3–4 (2001): 287–338.

³ Teah Ai Ping, Hetty Karunia Tunjungsari, and Wulan Purnama Sari, "Proceedings of the 2nd Tarumanagara International Conference on The," n.d.

produk, memberikan informasi harga dan nilai tukar yang transparan, dan menangani masalah yang terkait dengan penyensoran, pencemaran nama baik, sistem pembayaran, dan perpajakan.

Undang-undang Informasi Transaksi Elektronik ini juga bersifat ekstraterritorial, jadi tidak hanya mengatur perbuatan orang yang berdomisili di Indonesia tapi juga berlaku untuk setiap orang yang berada di wilayah hukum di luar Indonesia, yang perbuatannya memiliki akibat hukum di Indonesia atau di luar wilayah Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia⁴. Terdapat sekitar 11 pasal yang mengatur tentang perbuatan-perbuatan yang dilarang dalam UU ITE, yang mencakup hampir 22 jenis perbuatan yang dilarang⁵. Dari 11 Pasal tersebut ada 3 pasal yang dicurigai akan membahayakan pengguna media elektronik, Pasal-Pasal yang mengatur larangan-larangan tertentu di dunia maya, yang bisa saja dilakukan oleh seorang tanpa dia sadari. Pasal-Pasal tersebut adalah Pasal 27 ayat (1) dan (3), Pasal 28 ayat (2), serta Pasal 45 ayat (1) dan (2)⁶.

Bidang yang perlu diperhatikan adalah klausula eksonerasi yang terdapat dalam kontrak jual beli online⁷. Ketentuan kontrak yang dikenal sebagai klausul eksonerasi berupaya untuk membatasi atau membebaskan vendor dari tanggung jawab atas kerugian atau ganti rugi tertentu yang diderita oleh pembeli⁸. Konsumen dapat dianggap rentan dan tidak terlindungi ketika transaksi online menyertakan klausul eksonerasi⁹. Praktik-praktik ini mencakup melakukan penelitian menyeluruh terhadap reputasi penjual, membaca dengan teliti dan memahami syarat dan ketentuan, menggunakan sistem pembayaran yang aman, dan berhati-hati saat mengungkapkan informasi pribadi di internet¹⁰. Perlindungan hukum sangat penting

⁴ Sigid Suseno, *Yurisdiksi Tindak Pidana Siber* (Refika Aditama, 2012).

⁵ Ivan Fauzani Raharja, "Bijak Menggunakan Media Sosial Di Kalangan Pelajar Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Jurnal Selat* 6, no. 2 (2019): 235–46.

⁶ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, n.d.

⁷ Ricca Anggraeni and Cipta Indra Lestari Rachman, "Omnibus Law in Indonesia: Is That the Right Strategy?," in *International Conference on Law, Economics and Health (ICLEH 2020)* (Atlantis Press, 2020), 180–82.

⁸ Annisa Fitria, "Legal Protection of E-Commerce Consumers Through Privacy Data Security," in *1st International Conference on Law and Human Rights 2020 (ICLHR 2020)* (Atlantis Press, 2021), 275–84.

⁹ Ayyappan Palanissamy and R Kesavamoorthy, "Digitalization of Transactions and Consumer Protection in Wrap Contracting," *International Journal of Engineering and Advanced Technology* 8, no. 6 (2019): 3993–96.

¹⁰ F Ulfatun Najicha and Sapto Hermawan, "Law in the Globalization and Its Influence on Economic Development and Environmental Preservation Based on Pancasila and the Indonesian Constitution of 1945," in *3rd International Conference on Globalization of Law and Local Wisdom (ICGLOW 2019)* (Atlantis Press, 2019), 317–21.

bagi konsumen, terutama dalam konteks transaksi online. Klausul eksonerasi, yang dapat membuat konsumen rentan dan tidak terlindungi, menjadi perhatian dalam ranah perdagangan online. UUPK hanya memberikan perlindungan minimal kepada konsumen, dengan fokus utama pada transaksi itu sendiri dan bukan pada perlindungan itu sendiri¹¹.

Dalam transaksi online, penggunaan klausula eksonerasi melemahkan perlindungan konsumen dan dapat mengakibatkan hasil yang tidak adil bagi pembeli. Sebagai aspek yang bermasalah dalam pembelian dan penjualan online, klausula eksonerasi merusak perlindungan konsumen dan dapat mengakibatkan hasil yang tidak adil bagi pembeli¹². Untuk menjaga agar tidak disesatkan atau tidak terlindungi, sangat penting bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum yang lebih kuat terhadap klausula eksonerasi dalam jual beli online. Sangat penting bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum yang lebih kuat terhadap klausula eksonerasi ketika terlibat dalam aktivitas jual beli online, untuk melindungi hak-hak mereka dan mencegah potensi kerentanan¹³.

Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat." Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan, "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan¹⁴." Dalam pengertian konseptual, produsen/pelaku usaha dan konsumen memiliki hubungan timbal balik. Oleh karena itu, kewajiban konsumen dapat didefinisikan sebagai hak pelaku usaha. Kewajiban produsen adalah hak dari badan usaha, sehingga merupakan hak dari konsumen¹⁵.

¹¹ de Cock Buning et al., "Consumer@ Protection. EU. An Analysis of European Consumer Legislation in the Information Society."

¹² Adnan Trakic, "Statutory Protection of Malaysian Consumers Against Unfair Contract Terms: Has Enough Been Done?"(2015)," *Common Law World Review* 44 (n.d.): 203.

¹³ Emad Abdel Rahim Dahiyat, "Online Shopping and Consumer Rights in the UAE: Do We Need a Specific Law?," *Arab Law Quarterly* 33, no. 1 (2019): 35–57.

¹⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, n.d.

¹⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika, 2022).

Klausula eksonerasi adalah ketentuan yang dimasukkan ke dalam kontrak. Sebuah kontrak dilanggar ketika salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi secara keseluruhan atau sebagian. Kegagalan untuk memenuhi kewajiban ini merupakan akibat dari tindakan melanggar hukum atau ingkar janji¹⁶. Warsito Aji, Kepala Bidang Pengaduan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sebelumnya menjelaskan dalam sebuah diskusi online bahwa konsumen berhak untuk mengajukan klaim atas kerugian, kehilangan barang, dan bahkan kehilangan kendaraan, asalkan memenuhi kriteria tertentu. Surat Edaran No. 13/2014 tentang Perjanjian Baku diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dengan fokus khusus pada sektor jasa keuangan. Ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan pedoman pelaksanaan penyesuaian klausula eksonerasi dalam Perjanjian Baku diatur dalam Surat Edaran tersebut. Larangan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku di industri jasa keuangan dijelaskan dalam Nomor 3. Sesuai dengan Surat Edaran tersebut, klausula Perjanjian Baku yang tidak diperkenankan antara lain:

- a. Klausula eksonerasi, dimana ketentuannya masing-masing menambah atau mengurangi tanggung jawab PUJK, konsumen, atau keduanya.
- b. Penyalahgunaan situasi menunjukkan bahwa kondisi yang dipermasalahkan dalam perjanjian standar mengambil keuntungan dari situasi tersebut. Mengeksploitasi kondisi konsumen yang mendesak akibat keadaan tertentu atau keadaan darurat sementara PUJK secara sengaja atau tidak sengaja gagal mengungkapkan manfaat, biaya, dan risiko dari produk dan layanan yang ditawarkan merupakan contoh dari kondisi tersebut¹⁷.

Menurut I. P. M Panuhandoko B. A. "Terminology of Indonesian English Law", Klausula Eksonerasi adalah tindakan menganugerahkan kebebasan individu dengan maksud membebaskan mereka dari kewajiban dan tuntutan. Klausula eksonerasi ini dapat dipahami sebagai klausul pengecualian terhadap kewajiban dan / atau kewajiban dalam perjanjian yang dibuat oleh para pihak sendiri. Perjanjian tersebut bergantung pada pelaku sebagai penanggung pihak¹⁸. Alasan untuk memasukkan

¹⁶ S Hi Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Prenada Media, 2017).

¹⁷ Mochmad Januar Rizki, "Memahami Larangan Klausula Eksonerasi Dalam Hubungan Konsumen-Pelaku Usaha," *Hukum Online*, 2021, <https://www.hukumonline.com/berita/a/memahami-larangan-klausula-eksonerasi-dalam-hubungan-konsumen-pelaku-usaha-1t61c96fcf4ab89/?page=3> diakses pada tanggal 28 Desember 2023

¹⁸ Fiona Wiananda Adhyaksanti and Kadek Wiwik Indrayanti, "Ratio Decidendi Penafsiran Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Di Indonesia," *KRTHA BHAYANGKARA* 17, no. 1 (2023): 175–90.

klausula eksonerasi ini adalah bahwa posisi para pihak dalam perjanjian tersebut tidak setara; satu pihak berada dalam posisi yang lebih kuat dan memiliki kemampuan untuk mendikte ketentuan-ketentuan perjanjian, sedangkan pihak lainnya berada dalam posisi genting dan menuntut perjanjian tersebut segera. Kondisi tersebut berpotensi menghasut pihak-pihak yang menetapkan ketentuan kesepakatan untuk mengeksploitasi situasi tersebut terhadap pihak-pihak lain¹⁹.

Klausula eksonerasi adalah klausula yang dimasukkan ke dalam kontrak oleh badan usaha yang ingin mengurangi tanggung jawabnya untuk memberikan kompensasi penuh atau sebagian jika terjadi pelanggaran hukum atau janji gagal bayar²⁰. Jika klausula eksonerasi dipertahankan dalam daftar, pelaku usaha akan dikenakan sanksi administratif yang dapat mencapai pidana penjara. Dalam hal penyelesaian tidak dapat dicapai sebelum atau selama proses pengadilan, kerugian diselesaikan secara damai di dalam family diantisipasi bahwa konsumen akan berhati-hati saat memilih setiap layanan yang mereka gunakan. Berhati-hatilah untuk mencegah kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha yang bertindak sesuai dengan peraturan²¹.

Undang-undang positif di Indonesia memuat pembatasan atau larangan penggunaan klausula eksonerasi, khususnya Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ("Undang-Undang Perlindungan Konsumen"), yang menyatakan: Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang dimaksudkan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula eksonerasi dalam dokumen dan / atau perjanjian apapun jika:

1. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak pengembalian barang yang dibeli oleh konsumen; menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak pengembalian uang yang dibayarkan atas barang dan / atau jasa yang dibeli konsumen;

¹⁹ Zakiyah Zakiyah, "Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen," *Al-Adl: Jurnal Hukum* 9, no. 3 (2018): 435–51.

²⁰ Nurhilmiah Nurhilmiah and Hasim Purba, "Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Pinjaman Online," *Acta Law Journal* 1, no. 1 (2022): 26–34.

²¹ Diandra Mutia Asukin, Ery Agus Priyono, and Dewi Hendrawati, "Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Usaha Laundry Di Kota Semarang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Diponegoro Law Journal* 5, no. 2 (2016): 1–11.

2. Menyatakan otorisasi dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak terkait barang yang dibeli konsumen secara mencicil;
3. Mengatur subjek pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau penggunaan jasa yang dibeli konsumen;
4. Memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi aset konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
5. Menyatakan penyerahan konsumen terhadap peraturan tersebut dalam bentuk perubahan baru, tambahan, lanjutan dan / atau lebih lanjut yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha selama konsumen menggunakan jasa yang dibelinya;
6. Menyatakan bahwa konsumen memberikan kewenangan kepada pelaku usaha untuk mengenakan hak gadai, gadai, atau jaminan atas barang yang dibeli oleh konsumen secara mencicil.

Tinjauan Undang-Undang Perlindungan No. 8 tahun 1999 Konsumen dan bisnis telah menawarkan kompensasi uang kepada konsumen yang kehilangan barang; Namun, program kompensasi ini tetap diganti. Satu-satunya perbedaan adalah bahwa mereka gagal mematuhi Lima Prinsip Perlindungan Konsumen, khususnya prinsip manfaat dan keamanan, karena tidak semua individu yang mengalami kerugian menerima kompensasi²².

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan di kaji secara ilmiah dalam penelitian ini yaitu Pertama Bagaimanakah bentuk penerapan klausula eksonerasi dalam jual beli online menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kedua Bagaimanakan perlindungan hukum bagi konsumen atas adanya penerapan klausula eksonerasi dalam jual beli online.

Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif atau metode penelitian hukum kepustakaan yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada. Penelitian hukum dengan memaparkan secara lengkap dan sistematis tentang beberapa aspek yang diteliti,

²² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

khususnya mengenai regulasi penerapan klausula eksonerasi kaitannya dengan perlindungan konsumen. Dalam penelitian ini menggunakan data normatif untuk membahas permasalahan tersebut maka dilakukan pendekatan yuridis hukum dianggap sebagai norma atau *das sollen* baik hukum tertulis maupun tidak tertulis atau baik dan hukum primer maupun bahan hukum sekunder.

Pembahasan

A. Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Sejak diberlakukannya Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Indonesia, penggunaan klausul eksonerasi dalam penjualan dan pembelian online telah mendapat perhatian yang signifikan dalam kerangka undang-undang perlindungan konsumen. Klausul dalam perjanjian yang dikenal sebagai klausul eksonerasi membebaskan salah satu pihak dari tanggung jawab atas pelanggaran atau kerugian. Ketentuan pengecualian sering ditambahkan oleh penjual dalam konteks pembelian dan penjualan online untuk melindungi diri dari permintaan atau klaim konsumen tentang barang atau jasa yang cacat.

Namun demikian, pertimbangan harus diberikan pada ketentuan yang digarisakan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen saat menerapkan klausul eksonerasi pada penjualan dan pembelian online. Ketentuan pengecualian tidak dapat digunakan untuk membatasi atau mengecualikan hak konsumen atas perlindungan, menurut undang-undang. Ini menyiratkan bahwa hak pelanggan atas ganti rugi atau pembayaran atas segala kerusakan yang terjadi tetap ada meskipun penjual menambahkan klausul eksonerasi dalam kontrak.

Gagasan keadilan dan kesetaraan antara pembeli dan penjual juga harus diperhatikan saat menggunakan klausul eksonerasi. Pengadilan dapat memutuskan bahwa klausul eksonerasi yang terlalu keras atau menyimpang tidak dapat diberlakukan, terutama jika pembeli dapat menunjukkan bahwa kondisi tersebut merugikan atau menguntungkan penjual secara tidak adil.

Pada kenyataannya, ketidaksepakatan antara pembeli dan penjual sering kali berpusat pada bagaimana klausul eksonerasi diterapkan pada pembelian dan penjualan online. Pelanggan sering kali percaya bahwa klausul tersebut melanggar hak mereka sebagai pelanggan dan menguntungkan bisnis secara tidak adil. Oleh

karena itu, lembaga atau badan yang berwenang harus memantau dan menegakkan aturan klausul pengecualian untuk melindungi konsumen secara efektif.

Secara umum, Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menggunakan klausul eksonerasi dalam pembelian dan penjualan online memerlukan keseimbangan antara hak dan kewajiban pembeli dan penjual. Pelanggan memiliki hak atas kompensasi dan perlindungan atas kerugian yang mereka derita akibat transaksi online, meskipun penjual memiliki kepentingan untuk melindungi diri dari tanggung jawab yang tidak dapat dibenarkan. Oleh karena itu, untuk menghindari konflik yang dapat merugikan salah satu pihak, sangat penting bagi kedua belah pihak untuk mengetahui dan mematuhi batasan hukum saat ini.

Ketentuan dalam kontrak atau perjanjian yang membatasi atau mengurangi tanggung jawab satu pihak terhadap pihak lain jika terjadi pelanggaran atau kerugian dikenal sebagai klausul eksonerasi. Ada banyak cara di mana klausul eksonerasi dapat diterapkan dalam konteks jual beli online:

1. Penafian tanggung jawab dapat disertakan oleh penjual atau platform e-commerce, di mana mereka tidak bertanggung jawab atas kerugian atau cedera yang mungkin timbul sebagai konsekuensi dari penggunaan produk atau layanan yang dijual. Hal ini sering dicantumkan dalam deskripsi produk atau ketentuan layanan.
2. Batasan Tanggung Jawab Finansial: Jika terjadi masalah atau kerugian yang terkait dengan produk atau layanan yang dibeli, klausul ini dapat membatasi tanggung jawab keuangan penjual. Sebagai ilustrasi, penjual dapat menetapkan bahwa tanggung jawab tertinggi mereka terbatas pada biaya produk pada saat pembelian.
3. Platform e-commerce atau penjual dapat memilih untuk mengecualikan tanggung jawab mereka untuk kategori kerusakan atau kondisi tertentu yang dianggap berada di luar cakupan kendali mereka. Misalnya, mereka mungkin tidak bertanggung jawab atas kerusakan yang timbul akibat penyalahgunaan atau ketidakpatuhan terhadap petunjuk penggunaan produk.
4. Klausul Non-Garansi, juga dikenal sebagai Klausul As-Is, memungkinkan penjual untuk menyatakan bahwa produk dijual dalam kondisi saat ini, tanpa jaminan atau garansi apa pun terkait kualitas, kecocokan, atau kesesuaiannya untuk tujuan tertentu.
5. Batasan Waktu Pengajuan Klaim: Ketentuan ini dapat menetapkan batas waktu yang tepat di mana pembeli berkewajiban untuk memulai proses hukum terhadap penjual untuk setiap kerugian atau masalah yang timbul dari produk atau layanan yang dibeli.

6. Pembatasan Yurisdiksi atau Wilayah Hukum: Platform e-commerce atau penjual dapat memasukkan ketentuan yang menggambarkan yurisdiksi hukum tertentu di mana perselisihan akan diselesaikan, bersama dengan pembatasan pada yurisdiksi di mana klausul tersebut berlaku.

Kekhawatiran sering muncul terkait penerapan klausul eksonerasi dalam konteks pembelian dan penjualan online, terutama yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan integritas transaksi e-commerce. Oleh karena itu, sangat penting bagi konsumen untuk memahami secara menyeluruh ketentuan-ketentuan yang diuraikan sebelum melakukan transaksi elektronik.

B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Adanya Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Jual Beli Online

Konsumen terus menghadapi perlindungan hukum yang tidak memadai dalam hal pembelian dan penjualan barang dan jasa secara online . UU No. 11 Tahun 2008 tidak memberikan peraturan eksplisit tentang penafian sehubungan dengan transaksi dan informasi elektronik. Namun demikian, beberapa ketentuan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat diterapkan pada transaksi daring . Ketentuan yang disebutkan di atas mencakup hak atas informasi yang akurat, transparan, dan jujur; ganti rugi jika produk yang diterima tidak sesuai dengan harapan; dan edukasi serta pembinaan konsumen.

Transaksi online menghadirkan sejumlah kendala bagi konsumen, seperti kemungkinan penipuan atau kesalahan lain yang dilakukan oleh penjual, kurangnya pengetahuan tentang hak-hak mereka dan perlindungan hukum, serta kesulitan dalam menyelesaikan masalah dengan penjual . Meningkatkan edukasi konsumen dan pemahaman tentang hak-hak mereka dalam transaksi online sangat penting untuk mengatasi masalah ini. Agar konsumen cukup terlindungi dalam transaksi online termasuk pembelian dan penjualan, kerangka hukum dan perangkat penegakan hukum juga harus diperkuat .Bahasa Eksonerasi dan Perlindungan bagi Pelanggan Istilah kontrak yang dikenal sebagai klausul eksonerasi bertujuan untuk membebaskan salah satu pihak dari tanggung jawab atas tindakan atau kerugian tertentu.

Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi semakin penting di era perdagangan elektronik yang semakin berkembang, terutama dalam hal pembelian dan penjualan online. Penggunaan klausul eksonerasi dalam kontrak antara pembeli dan penjual adalah salah satu masalah yang sering muncul. Penjual sering menggunakan klausul eksonerasi untuk membatasi atau bahkan menghilangkan tanggung jawab mereka atas cacat produk, keterlambatan pengiriman, atau kerusakan lain yang mungkin ditimbulkan oleh pelanggan. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan kekuatan antara pembeli dan penjual, dan pembeli sering kali merasa bahwa hukum tidak secara efektif melindungi mereka.

Perlindungan hukum konsumen menjadi semakin penting untuk menangani masalah yang ditimbulkan oleh penggunaan klausul eksonerasi dalam penjualan dan pembelian online. Klausul semacam itu sering kali menempatkan konsumen dalam situasi di mana hak-hak mereka diabaikan atau dibatalkan, sehingga mereka terbuka terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh vendor. Oleh karena itu, untuk mencapai lingkungan e-commerce yang adil dan seimbang, inisiatif untuk meningkatkan kesadaran akan hak-hak konsumen dan mendorong regulasi yang lebih kuat dalam penggunaan ketentuan eksonerasi sangatlah penting.

Pemahaman yang lebih komprehensif tentang kerumitan masalah ini dapat diperoleh melalui studi kasus yang berkaitan dengan pengalaman konsumen yang terkena dampak langsung dari penerapan ketentuan pengecualian. Dengan melihat kisah-kisah nyata dari konsumen yang mengalami kerugian atau penderitaan sebagai akibat dari tidak memadainya perlindungan hukum.

Langkah-langkah yang dapat diambil untuk mengatasi masalah perlindungan hukum bagi konsumen terkait dengan penerapan klausula eksonerasi dalam jual beli online:

1. Pemeriksaan hukum secara menyeluruh: Hal pertama yang harus dilakukan adalah melakukan pemeriksaan hukum secara menyeluruh terhadap kontrak pembelian dan penjualan online yang mengandung bahasa eksonerasi. Hal ini mencakup

- penyelidikan pedoman hukum yang mengatur kontrak serta undang-undang perlindungan konsumen yang relevan di negara atau wilayah yang bersangkutan.
2. Pendidikan Konsumen: Sangat penting untuk memberi tahu konsumen tentang hak-hak mereka saat melakukan pembelian dan penjualan online. Hal ini dapat dilakukan dengan menjalankan program pendidikan yang memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang ketentuan pengecualian dan cara menghindari penyalahgunaannya.
 3. Advokasi: Mendesak pemerintah dan badan legislatif untuk memberlakukan atau memperkuat undang-undang yang melindungi konsumen dari penggunaan klausul eksonerasi yang tidak adil atau melanggar hukum. Hal ini dapat berupa lobi, pekerjaan advokasi, atau keterlibatan dalam prosedur konsultasi publik yang terkait.
 4. Penggunaan Alternatif Hukum: Jika konsumen tersinggung dengan persyaratan eksonerasi, mereka dapat memperjuangkan hak-hak mereka melalui jalur hukum alternatif seperti mediasi atau arbitrase dengan menghubungi kelompok advokasi konsumen, lembaga perlindungan konsumen, atau asosiasi konsumen.
 5. Penegakan Hukum: Sangat penting untuk memastikan bahwa ketentuan-ketentuan yang membebaskan yang melanggar hukum perlindungan konsumen berhasil dituntut untuk mencegah pelanggaran hukum yang berlaku. Untuk memantau dan melaporkan pelanggaran, diperlukan kerja sama antara pemerintah, penegak hukum, dan organisasi nirlaba.

Dengan mengadopsi tindakan ini, hal ini dimaksudkan untuk memberikan konsumen akses ke pengalaman belanja online yang lebih adil dan seimbang, serta perlindungan hukum yang memadai terhadap penerapan syarat-syarat pengecualian yang tidak disetujui.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian maka dapat di tarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai Bentuk penerapan klausula eksonerasi dalam jual beli online menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu diantaranya Penafian tanggung jawab dapat disertakan oleh penjual atau platform e-commerce, Batasan Tanggung Jawab Finansial, Platform e-commerce atau penjual dapat memilih untuk mengecualikan tanggung jawab mereka

untuk kategori kerusakan atau kondisi tertentu yang dianggap berada di luar cakupan kendali mereka, Klausul Non-Garansi, juga dikenal sebagai Klausul As-Is, memungkinkan penjual untuk menyatakan bahwa produk dijual dalam kondisi saat ini, tanpa jaminan atau garansi apa pun terkait kualitas, kecocokan, atau kesesuaiannya untuk tujuan tertentu, Batasan Waktu Pengajuan Klaim, dan Pembatasan Yurisdiksi atau Wilayah Hukum Platform e-commerce atau penjual dapat memasukkan ketentuan yang menggambarkan yurisdiksi hukum tertentu di mana perselisihan akan diselesaikan, bersama dengan pembatasan pada yurisdiksi di mana klausul tersebut berlaku.

Saran

Perlindungan hukum bagi konsumen atas adanya penerapan klausula eksonerasi dalam jual beli online diantaranya Pemeriksaan hukum harus secara menyeluruh. Pendidikan Konsumen, Advokasi, Penggunaan Alternatif Hukum, dan Penegakan Hukum. Sangat penting untuk memastikan bahwa ketentuan-ketentuan yang membebaskan yang melanggar hukum perlindungan konsumen berhasil dituntut untuk mencegah pelanggaran hukum yang berlaku. Untuk memantau dan melaporkan pelanggaran, diperlukan kerja sama antara pemerintah, penegak hukum, dan organisasi nirlaba.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhyaksanti, Fiona Wiananda, and Kadek Wiwik Indrayanti. "Ratio Decidendi Penafsiran Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Di Indonesia." *KRTHA BHAYANGKARA* 17, no. 1 (2023): 175–90.
- Anggraeni, Ricca, and Cipta Indra Lestari Rachman. "Omnibus Law in Indonesia: Is That the Right Strategy?" In *International Conference on Law, Economics and Health (ICLEH 2020)*, 180–82. Atlantis Press, 2020.
- Asukin, Diandra Mutia, Ery Agus Priyono, and Dewi Hendrawati. "Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Usaha Laundry Di Kota Semarang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 2 (2016): 1–11.
- Cock Buning, Madeleine de, Ewoud Hondius, Corien Prins, and Marc De Vries. "Consumer@ Protection. EU. An Analysis of European Consumer Legislation in the Information Society." *Journal of Consumer Policy* 24, no. 3–4 (2001): 287–338.

- Dahiyat, Emad Abdel Rahim. "Online Shopping and Consumer Rights in the UAE: Do We Need a Specific Law?" *Arab Law Quarterly* 33, no. 1 (2019): 35–57.
- Fitria, Annisa. "Legal Protection of E-Commerce Consumers Through Privacy Data Security." In *1st International Conference on Law and Human Rights 2020 (ICLHR 2020)*, 275–84. Atlantis Press, 2021.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, 2022.
- Mochmad Januar Rizki. "Memahami Larangan Klausula Eksonerasi Dalam Hubungan Konsumen-Pelaku Usaha." *Hukum Online*, 2021. <https://www.hukumonline.com/berita/a/memahami-larangan-klausula-eksonerasi-dalam-hubungan-konsumen-pelaku-usaha-lt61c96fcf4ab89/?page=1>.
- Najicha, F Ulfatun, and Sapto Hermawan. "Law in the Globalization and Its Influence on Economic Development and Environmental Preservation Based on Pancasila and the Indonesian Constitution of 1945." In *3rd International Conference on Globalization of Law and Local Wisdom (ICGLOW 2019)*, 317–21. Atlantis Press, 2019.
- Nurhilmiyah, Nurhilmiyah, and Hasim Purba. "Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Pinjaman Online." *Acta Law Journal* 1, no. 1 (2022): 26–34.
- Palanissamy, Ayyappan, and R Kesavamoorthy. "Digitalization of Transactions and Consumer Protection in Wrap Contracting." *International Journal of Engineering and Advanced Technology* 8, no. 6 (2019): 3993–96.
- Ping, Teah Ai, Hetty Karunia Tunjungsari, and Wulan Purnama Sari. "Proceedings of the 2nd Tarumanagara International Conference on The," n.d.
- Raharja, Ivan Fauzani. "Bijak Menggunakan Media Sosial Di Kalangan Pelajar Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Selat* 6, no. 2 (2019): 235–46.
- Salaün, Anne. "Consumer Protection-Proposals for Improving the Protection of Online Consumers." *Computer Law & Security Review* 15, no. 3 (1999): 159–67.
- Suseno, Sigid. *Yurisdiksi Tindak Pidana Siber*. Refika Aditama, 2012.
- Trakic, Adnan. "Statutory Protection of Malaysian Consumers Against Unfair Contract Terms: Has Enough Been Done?(2015)." *Common Law World Review* 44 (n.d.): 203.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, n.d.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, n.d.

Zakiah, Zakiah. "Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 9, no. 3 (2018): 435–51.

Zulham, S Hi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenada Media, 2017.