

Keabsahan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Digital Aplikasi Ride-Hailing Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Ananda Maulana Sidiq¹, Aturkian Laia²

Ilmu Hukum, Hukum, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Jakarta Timur, Indonesia¹

Ilmu Hukum, Hukum, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Jakarta Timur, Indonesia²

*Email Korespondensi: anandasidiq19@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 10-07-2026
Disetujui 15-07-2026
Diterbitkan 17-07-2026

ABSTRACT

Digital agreements in ride-hailing applications via clickwrap mechanisms often contain exculpatory clauses that waive the platform's liability for consumer losses. This normative legal research analyzes the validity of such clauses under the Consumer Protection Law (UUPK) using statutory, conceptual, and case approaches. The results indicate that although these electronic contracts fulfill the validity requirements of Article 1320 of the Indonesian Civil Code and the ITE Law, the unilateral inclusion of exculpatory clauses violates the prohibition on restrictive standard clauses under Article 18 of the UUPK, rendering them null and void. The legal implications are multi-layered, encompassing the civil invalidity of the clause, administrative sanctions such as business license revocation, and criminal penalties for non-compliant businesses.

Keywords: exoneration clause; electronic agreement; ride-hailing; consumer protection; standard clause.

ABSTRAK

Perjanjian digital aplikasi ride-hailing melalui mekanisme *clickwrap agreement* kerap memuat klausula eksonerasi yang meniadakan tanggung jawab platform atas kerugian konsumen. Penelitian yuridis normatif ini menganalisis keabsahan klausula tersebut berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menggunakan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meski perjanjian elektronik tersebut memenuhi syarat sah Pasal 1320 KUHPerdata dan UU ITE, pencantuman klausula eksonerasi secara sepihak bertentangan dengan larangan klausula baku dalam Pasal 18 UUPK sehingga dinyatakan batal demi hukum. Implikasi hukumnya bersifat berlapis, meliputi pembatalan klausula secara keperdataan, sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha, hingga sanksi pidana bagi pelaku usaha yang melanggar.

Katakunci: klausula eksonerasi; perjanjian elektronik; ride-hailing; perlindungan konsumen; klausula baku.

PENDAHULUAN

Kehadiran aplikasi *ride-hailing* seperti layanan transportasi berbasis daring telah mengubah secara fundamental pola relasi hukum antara penyedia jasa transportasi dan konsumen di Indonesia. Berbeda dengan transportasi konvensional yang hubungan hukumnya terbentuk melalui interaksi langsung dan tawar-menawar, hubungan hukum dalam layanan *ride-hailing* dibangun melalui perjanjian elektronik yang dituangkan dalam syarat dan ketentuan (*terms and conditions*) yang wajib disetujui pengguna sebelum dapat menggunakan aplikasi. Persetujuan tersebut umumnya dilakukan melalui mekanisme klik atau centang pada kotak persetujuan, suatu bentuk kontrak yang dalam literatur hukum kontrak elektronik dikenal sebagai *clickwrap agreement*, yang pada prinsipnya telah diakui sah sepanjang memenuhi unsur kesepakatan, cakupan, objek tertentu, dan sebab yang halal sebagaimana disyaratkan Pasal 1320 KUHPerdata serta diakui eksistensinya oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Jurnal Kolaboratif Sains, 2025).

Karakteristik perjanjian elektronik yang bersifat baku (*standard contract*) tersebut menimbulkan kerawanan hukum tersendiri, sebab isi perjanjian sepenuhnya ditentukan secara sepihak oleh penyelenggara platform tanpa ruang negosiasi bagi konsumen. Dalam praktiknya, syarat dan ketentuan aplikasi *ride-hailing* kerap memuat klausula yang membatasi, mengalihkan, atau bahkan menghapuskan tanggung jawab penyelenggara atas kerugian yang timbul dalam penggunaan layanan, seperti kecelakaan lalu lintas yang dialami penumpang, kehilangan barang bawaan, keterlambatan, atau kegagalan sistem pemesanan. Klausula semacam ini, yang dalam ilmu hukum perjanjian dikenal sebagai klausula eksonerasi (*exoneration clause* atau *exemption clause*), pada dasarnya bertentangan dengan semangat keseimbangan hak dan kewajiban para pihak dalam suatu perikatan, karena secara sepihak menempatkan risiko hukum pada pihak yang justru berada pada posisi tawar paling lemah, yaitu konsumen (Zakiah, t.t.).

Persoalan ini menjadi semakin krusial ketika dikaitkan dengan sifat layanan *ride-hailing* yang secara langsung menyangkut keselamatan jiwa dan keamanan barang milik konsumen selama masa pengangkutan. Ketika penyelenggara platform mencantumkan klausula yang menyatakan bahwa segala risiko selama perjalanan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengguna atau mitra pengemudi, sementara penyelenggara membatasi perannya semata-mata sebagai penyedia teknologi penghubung (*intermediary*), maka konsumen berpotensi kehilangan haknya untuk memperoleh ganti kerugian yang layak. Padahal, Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, dan menegaskan bahwa klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan tersebut dinyatakan batal demi hukum. Kontradiksi antara praktik bisnis platform digital dan norma hukum perlindungan konsumen inilah yang menjadi persoalan pokok yang mendasari penelitian ini.

Persoalan keabsahan klausula eksonerasi semakin kompleks apabila dikaitkan dengan konstruksi hubungan hukum platform *ride-hailing* yang unik, di mana penyelenggara aplikasi kerap mendalilkan dirinya semata-mata sebagai penyedia sarana teknologi informasi yang mempertemukan mitra pengemudi dan konsumen, bukan sebagai penyedia jasa transportasi itu sendiri. Konstruksi hukum semacam ini digunakan sebagai dasar pembenaran untuk membatasi tanggung jawab platform, meskipun dalam kenyataannya penyelenggara memiliki kendali nyata atas penentuan tarif, mekanisme pembayaran, standar mitra pengemudi, dan penyelesaian keluhan pengguna, sehingga peran platform tidak dapat direduksi sekadar sebagai perantara pasif (Jurnal USM Law Review, 2026).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji persoalan klausula eksonerasi dan perjanjian elektronik dari berbagai sudut pandang. Zakiah meneliti klausula eksonerasi dalam perspektif perlindungan

konsumen dan menyimpulkan bahwa pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku, ditinjau dari syarat sahnya perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPdata, dapat mengakibatkan perjanjian batal karena mengandung cacat kehendak berupa penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) oleh pihak yang menentukan isi perjanjian, sementara ditinjau dari UUPK, klausula tersebut mengakibatkan perjanjian batal demi hukum (Zakiyah, t.t.). Kajian ini bersifat umum dan belum menyentuh karakteristik khusus perjanjian elektronik pada platform digital berbasis aplikasi.

Annurdi (2017) mengkaji larangan klausul eksonerasi sebagai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen dan menegaskan urgensi regulasi serta pengawasan pemerintah terhadap pencantuman klausula tersebut dalam perjanjian baku secara umum, tanpa membahas konteks kontrak elektronik berbasis teknologi informasi. Penelitian pada *Tadulako Master Law Journal* mengenai eksistensi klausula eksonerasi dalam perjanjian baku menemukan bahwa ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a, d, f, dan h UUPK menjadi bagian yang paling sering dilanggar oleh pelaku usaha dalam praktik penyusunan perjanjian baku, namun kajian tersebut berfokus pada sektor jasa konvensional seperti perbankan, asuransi, dan jasa *laundry* (*Tadulako Master Law Journal*, 2025).

Pada ranah perjanjian elektronik, kajian dalam *Jurnal Kolaboratif Sains* mengenai keabsahan perjanjian digital berbasis klik (*clickwrap agreement*) menemukan bahwa *clickwrap* pada prinsipnya sah sebagai perjanjian elektronik sepanjang terdapat bukti bahwa pengguna telah diberi kesempatan membaca dan memahami syarat dan ketentuan sebelum memberikan persetujuan, tetapi penelitian tersebut tidak secara khusus mengkaji keabsahan substansi klausula eksonerasi di dalamnya (*Jurnal Kolaboratif Sains*, 2025). Penelitian mengenai *click-wrap agreement* dan pengalihan tanggung jawab dalam *PROGRESIF: Jurnal Hukum* menemukan kecenderungan penyedia platform menyisipkan klausula pengalihan tanggung jawab dalam kontrak elektronik tanpa memberikan mekanisme negosiasi yang memadai bagi pengguna (Nabilah, 2023).

Kajian yang paling relevan dan mutakhir adalah penelitian dalam *Jurnal USM Law Review* mengenai konstruksi hubungan hukum dalam kontrak elektronik ojek daring, yang menemukan bahwa kontrak elektronik pada platform ojek daring secara formal memenuhi syarat sah perjanjian, tetapi praktik klausula pembatasan tanggung jawab bertentangan dengan Pasal 18 UUPK karena mengalihkan risiko kepada konsumen dan mitra pengemudi, serta menegaskan bahwa platform digital tidak dapat diposisikan hanya sebagai perantara karena memiliki kontrol nyata atas transaksi (*Jurnal USM Law Review*, 2026). Penelitian terbaru dalam *Jurnal YUSTISI* mengenai analisis perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian *ride-hailing* menemukan bahwa tanggung jawab penyedia layanan tetap melekat meskipun terdapat klausula eksonerasi, berdasarkan Pasal 19 UUPK, Pasal 1365 KUHPdata, dan prinsip *strict liability*, sehingga klausula eksonerasi yang merugikan konsumen batal demi hukum (Putri & Sudharma, 2026).

Penelitian-penelitian terdahulu umumnya membahas klausula eksonerasi secara umum pada perjanjian baku konvensional, atau membahas keabsahan *clickwrap agreement* secara terpisah dari analisis substansi klausula eksonerasi di dalamnya, atau membahas konstruksi hubungan hukum platform *ride-hailing* tanpa mengaitkannya secara sistematis dengan tiga lapis implikasi hukum berupa kebatalan perdata, sanksi administratif, dan sanksi pidana. Penelitian ini berbeda karena secara khusus mengintegrasikan tiga aspek sekaligus, yaitu karakteristik perjanjian elektronik berbasis *clickwrap* pada aplikasi *ride-hailing*, uji keabsahan substantif klausula eksonerasi di dalamnya berdasarkan UUPK, dan konstruksi implikasi hukum berlapis bagi pelaku usaha digital, sehingga menghasilkan kerangka analisis yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian terdahulu yang cenderung parsial.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan ke dalam tiga poin utama. Pertama, bagaimana kedudukan klausula eksonerasi dalam perjanjian digital aplikasi *ride-hailing*? Kedua, bagaimana keabsahan klausula eksonerasi dalam perjanjian digital aplikasi *ride-hailing* ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen? Ketiga, apa implikasi hukum pencantuman klausula eksonerasi yang merugikan konsumen dalam perjanjian digital aplikasi *ride-hailing*? Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mencapai beberapa target ilmiah. Pertama, untuk menganalisis kedudukan klausula eksonerasi dalam struktur perjanjian digital aplikasi *ride-hailing*, termasuk hubungannya dengan karakteristik perjanjian elektronik berbasis *clickwrap*. Kedua, untuk menguji keabsahan klausula eksonerasi tersebut ditinjau dari ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya larangan klausula baku dalam Pasal 18. Ketiga, untuk merumuskan implikasi hukum, baik perdata, administratif, maupun pidana, yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha digital apabila mencantumkan klausula eksonerasi yang bertentangan dengan hukum perlindungan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif, yaitu penelitian yang mengkonsepkan hukum sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang, sehingga penelitian hukum normatif berkaitan erat dengan penelitian kepustakaan terhadap bahan hukum sekunder. Metode ini dipilih karena isu hukum yang dikaji, yaitu keabsahan klausula eksonerasi dalam perjanjian digital *ride-hailing*, pada hakikatnya merupakan persoalan konsistensi norma antara ketentuan hukum perjanjian dalam KUHPerdata, ketentuan hukum kontrak elektronik dalam UU ITE, dan ketentuan hukum perlindungan konsumen dalam UUPK, yang memerlukan penalaran hukum sistematis untuk menemukan jawaban yang koheren.

Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yang menelaah peraturan perundang-undangan yang relevan meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta peraturan sektor transportasi daring yang relevan; pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yang digunakan untuk menganalisis konsep klausula eksonerasi, perjanjian baku, kebebasan berkontrak, dan asas proporsionalitas dalam hukum kontrak; serta pendekatan kasus (*case approach*) secara terbatas, yang digunakan untuk menelaah pola-pola klausula pembatasan tanggung jawab yang lazim ditemukan dalam syarat dan ketentuan aplikasi *ride-hailing* berdasarkan kajian literatur yang telah ada.

Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan sebagaimana disebutkan di atas, bahan hukum sekunder berupa buku-buku hukum perjanjian dan hukum perlindungan konsumen, jurnal ilmiah hukum, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan, dan bahan hukum tersier berupa kamus hukum. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), sedangkan analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan metode preskriptif-analitis, yaitu tidak sekadar menguraikan norma yang berlaku, melainkan juga menilai kesesuaiannya dengan asas hukum perjanjian dan asas perlindungan konsumen, serta merumuskan argumentasi hukum mengenai keabsahan klausula eksonerasi dan implikasi hukumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Konsep Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Digital

Klausula eksonerasi (*exoneration clause*) secara doktrinal didefinisikan sebagai klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak, khususnya pihak yang menyusun isi perjanjian, atas kerugian yang timbul akibat wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang dilakukannya. Klausula ini pada umumnya muncul dalam konteks perjanjian baku (*standard contract*), yaitu perjanjian yang isinya telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir tertentu oleh salah satu pihak tanpa melibatkan pihak lain dalam proses negosiasi (Zakiyah, t.t.). Karakteristik sepihak dalam penyusunan perjanjian baku inilah yang menciptakan kerawanan tersendiri, karena pihak yang tidak menyusun perjanjian, dalam hal ini konsumen, hanya dihadapkan pada dua pilihan, yaitu menerima seluruh isi perjanjian (*take it*) atau menolak menggunakan layanan sama sekali (*leave it*), tanpa ruang tawar-menawar atas klausula-klausula yang termuat di dalamnya.

Dalam konteks perjanjian digital, klausula eksonerasi umumnya dituangkan dalam bagian syarat dan ketentuan (*terms of service*) atau kebijakan pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*) yang disajikan dalam bentuk teks elektronik yang harus disetujui pengguna melalui mekanisme klik sebelum dapat mengakses layanan. Rumusan klausula tersebut umumnya bersifat luas dan generik, misalnya pernyataan bahwa penyelenggara platform tidak bertanggung jawab atas segala kerugian langsung maupun tidak langsung yang timbul dari penggunaan aplikasi, atau pernyataan bahwa penyelenggara hanya berperan sebagai penyedia sarana teknologi informasi dan bukan sebagai pihak yang menyediakan jasa transportasi itu sendiri. Konstruksi klausula semacam ini secara fungsional bertujuan mengalihkan seluruh risiko operasional layanan kepada konsumen dan mitra penyedia jasa, sementara penyelenggara platform tetap memperoleh manfaat ekonomi dari setiap transaksi yang terjadi melalui platformnya.

Signifikansi persoalan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku digital terletak pada fakta bahwa ketimpangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen dalam ranah digital cenderung lebih besar dibandingkan perjanjian baku konvensional. Konsumen digital pada umumnya tidak membaca keseluruhan syarat dan ketentuan yang panjang dan menggunakan bahasa hukum yang teknis sebelum menekan tombol persetujuan, sehingga secara faktual persetujuan yang diberikan konsumen terhadap klausula eksonerasi tidak selalu mencerminkan kesepakatan yang benar-benar disadari (*informed consent*) dalam pengertian yang substantif, melainkan sekadar formalitas prosedural untuk dapat mengakses layanan (Susanti, dalam Putri & Sudharma, 2026).

2. Karakteristik Perjanjian Elektronik pada Aplikasi Ride-Hailing

Perjanjian elektronik pada aplikasi *ride-hailing* terbentuk melalui mekanisme yang dalam literatur hukum kontrak elektronik dikenal sebagai *clickwrap agreement*, yaitu perjanjian yang timbul ketika pengguna menekan tombol “setuju” atau mencentang kotak persetujuan atas syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan secara sepihak oleh penyelenggara aplikasi (Jurnal Kolaboratif Sains, 2025). Ditinjau dari syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdata, perjanjian elektronik semacam ini pada prinsipnya telah memenuhi keempat syarat, yaitu adanya kesepakatan yang dimanifestasikan melalui tindakan klik, kecakapan bertindak yang diverifikasi melalui persyaratan usia dan registrasi akun, objek tertentu berupa jasa pengangkutan atau pengantaran yang jelas, serta sebab yang halal karena tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. Keabsahan kontrak elektronik ini juga secara eksplisit diakui oleh Pasal 1 angka 17 dan Pasal 18 Undang-Undang Informasi dan Transaksi

Elektronik, yang menegaskan bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi elektronik internasional dan mengakui kontrak elektronik sebagai dasar hak dan kewajiban para pihak.

Meskipun demikian, keabsahan formal tersebut tidak dengan sendirinya menjamin keabsahan substantif seluruh klausula yang termuat di dalamnya. Terdapat perbedaan mendasar antara pengujian keabsahan proses terbentuknya perjanjian (*procedural validity*) dan pengujian keabsahan isi atau substansi perjanjian (*substantive validity*). Pengujian pertama menitikberatkan pada terpenuhinya syarat formil pembentukan kontrak elektronik, sedangkan pengujian kedua menitikberatkan pada kesesuaian substansi klausula dengan norma hukum yang bersifat memaksa (*dwingend recht*), termasuk norma hukum perlindungan konsumen. Klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan aplikasi *ride-hailing* dapat saja lolos dari pengujian keabsahan proses, namun tetap harus tunduk pada pengujian keabsahan substansi berdasarkan UUPK.

Karakteristik lain yang relevan adalah konstruksi hubungan hukum tripartit dalam layanan *ride-hailing*, yang melibatkan penyelenggara platform, mitra pengemudi, dan konsumen. Penyelenggara platform pada umumnya mendalilkan hubungan hukumnya dengan mitra pengemudi sebagai hubungan kemitraan, bukan hubungan kerja, dan mendalilkan perannya terhadap konsumen semata-mata sebagai penyedia sarana teknologi informasi yang mempertemukan permintaan dan penawaran jasa transportasi. Konstruksi hukum ini digunakan sebagai basis argumentasi untuk melepaskan tanggung jawab langsung penyelenggara atas kejadian yang timbul dalam pelaksanaan pengangkutan. Namun, penelitian mengenai konstruksi hubungan hukum kontrak elektronik ojek daring menemukan bahwa platform digital pada kenyataannya memiliki kontrol nyata terhadap penentuan tarif, mekanisme pembayaran, standar operasional mitra pengemudi, dan penyelesaian keluhan pengguna, sehingga peran platform tidak dapat direduksi hanya sebagai perantara pasif yang tidak memiliki keterkaitan hukum dengan pelaksanaan layanan (Jurnal USM Law Review, 2026). Kendali substantif inilah yang menjadi dasar argumentasi bahwa penyelenggara platform tetap memiliki posisi hukum sebagai pelaku usaha yang tunduk pada kewajiban-kewajiban dalam UUPK, terlepas dari konstruksi kontraktual yang mereka bangun untuk membatasi tanggung jawabnya.

3. Keabsahan Klausula Eksonerasi Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pasal 18 ayat (1) UUPK secara limitatif mengatur larangan bagi pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan untuk membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen, menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha untuk melakukan segala tindakan sepihak, atau menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya, sebagaimana dirumuskan pada huruf a, d, f, dan h yang secara empiris merupakan bagian yang paling sering dilanggar pelaku usaha dalam penyusunan perjanjian baku (Tadulako Master Law Journal, 2025). Ayat (3) pasal tersebut menegaskan konsekuensi hukum yang tegas, yaitu setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum (*null and void*).

Menerapkan ketentuan tersebut pada praktik klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan aplikasi *ride-hailing*, dapat diidentifikasi bahwa rumusan klausula yang menyatakan penyelenggara tidak

bertanggung jawab atas segala bentuk kerugian yang timbul selama penggunaan layanan, termasuk kecelakaan, cedera, atau kehilangan barang, pada dasarnya merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana secara tegas dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK. Konsekuensinya, klausula tersebut batal demi hukum sejak semula (*void ab initio*), sehingga secara yuridis dianggap tidak pernah ada dan tidak mengikat para pihak, meskipun secara formal telah disetujui konsumen melalui mekanisme klik. Prinsip batal demi hukum ini berbeda dengan pembatalan perjanjian pada umumnya yang memerlukan putusan pengadilan, karena kebatalan klausula baku yang melanggar Pasal 18 UUPK bersifat otomatis sejak pencantumannya, sekalipun secara praktis penegasan kebatalan tersebut umumnya tetap memerlukan proses pembuktian di hadapan lembaga penyelesaian sengketa atau pengadilan apabila terjadi perselisihan.

Argumentasi ini diperkuat oleh temuan penelitian terbaru mengenai perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian *ride-hailing*, yang menyimpulkan bahwa tanggung jawab penyedia layanan tetap melekat meskipun terdapat klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan, dengan basis hukum Pasal 19 UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha memberikan ganti rugi, Pasal 1365 KUHPdata mengenai perbuatan melawan hukum, dan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang relevan diterapkan pada penyelenggaraan jasa yang menyangkut keselamatan konsumen (Putri & Sudharma, 2026). Prinsip *strict liability* dalam konteks ini beralasan diterapkan karena konsumen berada dalam posisi yang secara struktural tidak memiliki akses informasi maupun kendali atas sistem operasional platform, standar kelaikan kendaraan mitra pengemudi, maupun mekanisme pengendalian risiko lain yang sepenuhnya berada dalam kendali penyelenggara, sehingga membebankan kewajiban pembuktian kesalahan kepada konsumen akan menimbulkan ketidakadilan struktural.

Di sisi lain, tidak seluruh klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat dan ketentuan aplikasi *ride-hailing* otomatis dapat dikategorikan sebagai klausula eksonerasi yang dilarang. Pembatasan tanggung jawab yang proporsional, misalnya pembatasan nilai ganti rugi untuk kehilangan barang bawaan yang tidak dilaporkan sebelumnya sesuai dengan prosedur yang wajar, atau pembagian tanggung jawab antara platform dan mitra pengemudi yang disertai mekanisme ganti rugi yang jelas dan dapat diakses konsumen, pada prinsipnya masih dapat dibenarkan sepanjang tidak menghapuskan hak dasar konsumen untuk memperoleh ganti kerugian dan tidak melanggar asas keseimbangan dalam hukum perjanjian. Pembeda utama antara klausula pembatasan tanggung jawab yang sah dan klausula eksonerasi yang batal demi hukum terletak pada apakah klausula tersebut meniadakan hak konsumen secara total (*total exemption*) atau hanya mengatur secara proporsional pembagian risiko yang wajar (*reasonable limitation*) sesuai dengan prinsip keseimbangan kepentingan para pihak (Hariyanto, dalam Tadulako Master Law Journal, 2025).

4. Hubungan antara Asas Kebebasan Berkontrak, Perlindungan Konsumen, dan Larangan Klausula Baku

Pelaku usaha digital lazim mendalilkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPdata, yang menegaskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya, sebagai dasar membenaran atas kebebasan mereka menyusun syarat dan ketentuan layanan, termasuk mencantumkan klausula eksonerasi di dalamnya. Argumentasi ini juga ditopang oleh asas *pacta sunt servanda*, yang mengharuskan setiap pihak menghormati dan melaksanakan perjanjian yang telah disepakatinya, termasuk konsumen yang telah menyetujui syarat dan ketentuan melalui mekanisme klik (Putri & Sudharma, 2026). Namun demikian, keberlakuan asas kebebasan berkontrak dan asas *pacta sunt servanda* dalam hukum perjanjian Indonesia

tidak bersifat mutlak, melainkan dibatasi oleh ketentuan undang-undang, kepatutan, dan keadilan sebagaimana ditegaskan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata itu sendiri (Syarifudin, dalam Putri & Sudharma, 2026).

Pembatasan terhadap kebebasan berkontrak ini menjadi semakin relevan ketika perjanjian yang dibuat bersifat baku dan melibatkan pihak yang berada pada posisi tawar tidak seimbang, sebagaimana lazim terjadi dalam relasi antara penyelenggara platform digital dan konsumen individual. Doktrin hukum kontrak modern telah bergeser dari pemahaman kebebasan berkontrak yang absolut (*freedom of contract*) menuju konsep keadilan berkontrak (*fairness in contracting*) yang mensyaratkan adanya keseimbangan proporsional antara hak dan kewajiban para pihak, sebagaimana tercermin dalam gagasan asas proporsionalitas dalam kontrak komersial (Hernoko, 2008). UUPK pada dasarnya merupakan wujud konkret dari pergeseran doktrinal tersebut, yaitu sebagai instrumen hukum yang secara khusus dibentuk untuk mengoreksi ketimpangan struktural antara pelaku usaha dan konsumen yang tidak dapat diselesaikan semata-mata melalui prinsip kebebasan berkontrak klasik.

Dengan demikian, hubungan antara asas kebebasan berkontrak, perlindungan konsumen, dan larangan klausula baku dapat dipahami sebagai hubungan yang bersifat hierarkis-fungsional. Asas kebebasan berkontrak tetap menjadi landasan umum terbentuknya perjanjian, termasuk perjanjian elektronik pada aplikasi *ride-hailing*, namun kebebasan tersebut berfungsi dalam koridor yang dibatasi oleh norma hukum publik yang bersifat memaksa, yaitu ketentuan larangan klausula baku dalam Pasal 18 UUPK. Larangan tersebut bukan merupakan pengingkaran terhadap asas kebebasan berkontrak, melainkan justru merupakan perwujudan dari batas kepatutan dan keadilan yang menjadi syarat keberlakuan asas tersebut itu sendiri, sehingga pelaku usaha digital tidak dapat menggunakan dalih kebebasan berkontrak untuk membenarkan pencantuman klausula yang secara substantif menghapuskan hak-hak dasar konsumen.

5. Implikasi Hukum terhadap Pelaku Usaha Digital atas Pencantuman Klausula Eksonerasi yang Bertentangan dengan Hukum Perlindungan Konsumen

Implikasi hukum pertama yang timbul dari pencantuman klausula eksonerasi yang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK adalah pembatalan klausula tersebut secara hukum perdata. Sebagaimana ditegaskan Pasal 18 ayat (3) UUPK, klausula yang memenuhi unsur-unsur terlarang dinyatakan batal demi hukum, sehingga secara yuridis dianggap tidak pernah mengikat para pihak sejak semula. Konsekuensinya, sekalipun konsumen telah menyetujui syarat dan ketentuan yang memuat klausula tersebut melalui mekanisme klik, penyelenggara platform tetap dapat dimintai pertanggungjawaban perdata atas kerugian yang dialami konsumen, baik berdasarkan wanprestasi terhadap kewajiban penyediaan layanan yang aman, maupun berdasarkan perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur Pasal 1365 KUHPerdata apabila unsur perbuatan, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal dapat dibuktikan. Konsumen yang dirugikan berhak menuntut ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK, yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Implikasi hukum kedua bersifat administratif. Pasal 60 UUPK memberikan kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk menjatuhkan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi maksimal terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK, sementara Pasal 63 UUPK mengatur bahwa terhadap sanksi pidana yang dijatuhkan dapat pula dijatuhkan hukuman tambahan berupa, antara lain, pencabutan izin usaha. Dalam konteks penyelenggaraan transportasi berbasis aplikasi, regulator sektor transportasi dan Kementerian Komunikasi dan Digital juga memiliki kewenangan pengawasan

terhadap penyelenggara sistem elektronik, sehingga pelaku usaha digital yang secara sistematis mencantumkan klausula eksonerasi yang melanggar UUPK berpotensi menghadapi sanksi administratif sektoral, termasuk teguran, pembatasan kegiatan usaha, hingga pencabutan izin penyelenggaraan sistem elektronik sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Implikasi hukum ketiga bersifat pidana, sebagaimana diatur dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK, yang mengancam pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 18 dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak dua miliar rupiah. Ketentuan pidana ini bersifat *ultimum remedium* yang penerapannya memerlukan pembuktian unsur kesengajaan pelaku usaha dalam mencantumkan klausula yang dilarang, namun keberadaannya menegaskan bahwa pelanggaran terhadap larangan klausula baku bukan semata-mata persoalan keperdataan, melainkan juga persoalan hukum publik yang dapat berimplikasi pidana, khususnya apabila pencantuman klausula eksonerasi tersebut dilakukan secara berulang dan sistematis sebagai bagian dari strategi bisnis untuk menghindari tanggung jawab hukum.

Ketiga bentuk implikasi hukum tersebut bersifat komplementer dan dapat diterapkan secara kumulatif. Konsumen yang dirugikan dapat menempuh jalur gugatan perdata baik secara individual, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maupun melalui gugatan perwakilan kelompok apabila kerugian bersifat massal, sementara regulator dapat menjatuhkan sanksi administratif secara terpisah demi kepentingan pengawasan pasar digital, dan aparat penegak hukum dapat memproses secara pidana apabila unsur kesengajaan pelaku usaha terbukti. Penerapan implikasi hukum yang konsisten dan tegas terhadap praktik pencantuman klausula eksonerasi yang melanggar UUPK menjadi instrumen penting untuk mendorong pelaku usaha digital menyusun syarat dan ketentuan yang lebih berimbang, transparan, dan menghormati hak-hak dasar konsumen dalam ekosistem transportasi berbasis aplikasi yang terus berkembang.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, dapat disimpulkan tiga hal pokok. Pertama, klausula eksonerasi berkedudukan sebagai bagian dari perjanjian baku yang dituangkan dalam syarat dan ketentuan aplikasi *ride-hailing* melalui mekanisme *clickwrap agreement*, yang secara formal memenuhi syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdata dan diakui keabsahannya oleh Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun keabsahan formal proses pembentukan perjanjian tersebut tidak dengan sendirinya menjamin keabsahan substansi klausula eksonerasi yang termuat di dalamnya, mengingat konstruksi hubungan hukum tripartit pada layanan *ride-hailing* menunjukkan bahwa penyelenggara platform memiliki kendali nyata atas transaksi sehingga tidak dapat memposisikan diri semata-mata sebagai perantara pasif yang lepas dari tanggung jawab hukum.

Kedua, keabsahan klausula eksonerasi dalam perjanjian digital aplikasi *ride-hailing* ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen menunjukkan bahwa klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha secara total bertentangan dengan larangan tegas Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, sehingga dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK, sekalipun telah disetujui konsumen melalui mekanisme klik. Tanggung jawab penyelenggara tetap melekat berdasarkan Pasal 19 UUPK, Pasal 1365 KUHPerdata, dan prinsip tanggung jawab mutlak yang relevan diterapkan mengingat layanan *ride-hailing* menyangkut keselamatan jiwa dan keamanan konsumen. Sebaliknya, pembatasan tanggung jawab yang proporsional dan disertai mekanisme ganti rugi yang jelas masih dapat

dibenarkan sepanjang tidak menghapuskan hak dasar konsumen secara total.

Ketiga, implikasi hukum atas pencantuman klausula eksonerasi yang bertentangan dengan hukum perlindungan konsumen bersifat berlapis dan komplementer, meliputi kebatalan klausula secara hukum perdata beserta kewajiban ganti rugi, sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi maksimal hingga pencabutan izin usaha, serta sanksi pidana berupa pidana penjara atau denda sebagaimana diatur Pasal 62 UUPK. Guna memperkuat efektivitas perlindungan konsumen dalam ekosistem transportasi berbasis aplikasi, disarankan agar regulator merumuskan pedoman teknis mengenai standar minimum syarat dan ketentuan yang berimbang bagi penyelenggara *ride-hailing*, serta mendorong penyelenggara platform menyusun mekanisme persetujuan yang benar-benar informatif (*meaningful informed consent*), bukan sekadar formalitas prosedural berupa klik persetujuan. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengkaji secara empiris efektivitas penyelesaian sengketa konsumen *ride-hailing* melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam praktiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Annurdi, A. (2017). Larangan klausul eksonerasi sebagai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen. *Jurnal Hukum Media Bhakti*, 1(1). <https://doi.org/10.32501/jhmb.v1i1.7>
- Hernoko, A. Y. (2008). *Hukum perjanjian: Asas proporsionalitas dalam kontrak komersial*. Yogyakarta: Laksbang Mediatama.
- Jurnal Kolaboratif Sains. (2025). Keabsahan perjanjian digital berbasis klik (clickwrap agreement) dalam perspektif hukum perdata Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(9), 5849–5858.
- Jurnal USM Law Review. (2026). Konstruksi hubungan hukum dalam kontrak elektronik ojek online dan perlindungan konsumen. *Jurnal USM Law Review*.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Muhammad, A. (1992). *Perjanjian baku dalam praktek perusahaan perdagangan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Nabilah. (2023). Click-wrap agreement: Pengalihan tanggungjawab dalam kontrak elektronik. *PROGRESIF: Jurnal Hukum*, 17(2), 92–111.
- Panjaitan, H., Girsang, J., Djanegara, M. S., & Fahim, M. H. K. (2025). Strengthening consumer protection in digital transactions: A legal perspective on click-wrap agreements under the consumer protection law. *Jurnal Hukum Unissula*, 41(3), 206–207.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Putri, I. G. A. A. V. M., & Sudharma, K. J. A. (2026). Analisis perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian ride-hailing di Indonesia. *YUSTISI*, 13(1). <https://doi.org/10.32832/yustisi.v13i1.21645>
- Tadulako Master Law Journal. (2025). Eksistensi klausula eksonerasi dalam perjanjian baku menurut perspektif hukum perlindungan konsumen. *Tadulako Master Law Journal*.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Zakiyah. (t.t.). Klausula eksonerasi dalam perspektif perlindungan konsumen. *Al-'Adl: Jurnal Hukum*, 9.