

# ANALISIS KEABSAHAN KLAUSUL EKSONERASI DALAM *TERM OF SERVICE* PLATFORM ONLINE DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pt Yunita Budiasih Astika Sari, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

[yunitaastikasari02@gmail.com](mailto:yunitaastikasari02@gmail.com)

Ida Bagus Yoga Raditya, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

[idabagusyogaraditya@unud.ac.id](mailto:idabagusyogaraditya@unud.ac.id)

DOI: KW.2026.v16.i5.p2

## ABSTRAK

Kajian ini disusun guna menganalisa pengaturan hukum serta keabsahan klausul eksonerasi yang kerap termuat dalam substansi maupun isi pada perjanjian elektronik, yaitu *Term of Service* (ToS) platform online berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam kajian ini dipergunakan metode penelitian hukum normatif disertai pendekatan peraturan perundang-undangan serta pendekatan konseptual. Berdasarkan hasil analisa, klausul eksonerasi dalam *Term of Service* dinilai merupakan klausula yang digolongkan sebagai klausula baku terlarang berdasarkan Pasal 18 UUPK karena mengalihkan kewajiban pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen, sehingga dapat dinyatakan batal demi hukum. Klausul tersebut juga tidak memenuhi asas keadilan serta keseimbangan yang merupakan fondasi dari perlindungan konsumen. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen tetap harus dijamin melalui penerapan asas keadilan, tanggung jawab, dan kepastian hukum, di mana penyedia usaha digital wajib menanggung kerugian yang timbul akibat kelalaian sistem elektroniknya sesuai ketentuan UUPK dan UU ITE

**Kata Kunci:** Klausul Eksonerasi, *Term of Service*, Perlindungan Konsumen, Perjanjian Elektronik, Tanggung Jawab Pelaku Usaha

## ABSTRACT

*This study was conducted to analyze the legal provisions and validity of exoneration clauses that are commonly found in the substance and content of electronic agreements, namely the Terms of Service (ToS) of online platforms based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). This study uses a normative legal research method accompanied by a regulatory approach and a conceptual approach. According to the results of the analysis, the exonerating clause in the Terms of Service is considered a prohibited standard clause based on Article 18 of the UUPK because it transfers the business operator's liability to consumers, thereby rendering it null and void. The clause also does not meet the principles of fairness and balance, which are the foundations of consumer protection. Thus, legal protection for consumers must still be guaranteed through the application of the principles of fairness, responsibility, and legal certainty, whereby digital business providers are obliged to bear the losses arising from the negligence of their electronic systems in accordance with the provisions of the UUPK and the ITE Law.*

**Key Words:** Exoneration Clause, *Terms of Service*, Consumer Protection, Electronic Agreement, Business Liability.

## I. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Lajunya evolusi dan inovasi teknologi pada zaman sekarang berpengaruh besar terhadap cara manusia untuk bertahan hidup, bekerja, dan berkomunikasi.<sup>1</sup> Salah satu bentuk dari kemajuan tersebut adalah munculnya berbagai platform online seperti *e-commerce*, media social, dan aplikasi layanan online lainnya. Sebagian besar dari layanan online tersebut menggunakan suatu sistem yang dinamakan *Term of Service* (ToS) atau syarat dan ketentuan pengguna. Ketentuan pengguna tersebut biasanya memuat tanggung jawab serta hak pengguna maupun pihak Platform<sup>2</sup> yang digunakan sebagai dasar kedudukan hukum antara penyedia layanan dengan penerima jasa (pengguna).

Dalam *Term of Service*, terdapat klausul yang lazim dicantumkan, yaitu klausul eksonerasi (*exoneration clause*), yaitu suatu ketentuan yang memuat pembatasan atau bahkan melepaskan pihak produsen/penyedia jasa dari pertanggungjawaban atas kendala/kerugian konsumen selama pemakaian layanan.<sup>3</sup> Dalam konteks *Term of Service*, klausul ini berarti menekan atau bahkan menghapus beban pertanggungjawaban pelaku usaha mengenai potensi kerugian yang muncul selama penggunaan layanan. Misalnya pernyataan bahwa "penyedia layanan tidak bertanggung jawab atas kerugian akibat kesalahan sistem, kehilangan data, atau penyalahgunaan akun oleh pihak ketiga". Walaupun klausul ini sering ditemukan, keberadaannya masih menimbulkan perdebatan dan dianggap layak untuk di kaji Kembali relevansinya. Dengan adanya klausul ini terlihat sangat jelas bahwa adanya ketidakseimbangan posisi antara pengguna dengan penyedia layanan,<sup>4</sup> hal ini menjadikan konsumen ada dalam kedudukan yang lemah karena menerima perlindungan hukum yang tidak seimbang.

Dalam konteks hukum perdata, penggunaan klausul eksonerasi merupakan perwujudan dari asas kebebasan berkontrak yang bersumber dari Pasal 1338 ayat (1) jo. Pasal 1320 KUHPerdata. Pasal ini menyiratkan bahwa terdapat keleluasaan bagi masing-masing pihak dalam merumuskan isi perjanjian dan menentukan pihak yang akan terikat di dalamnya. Hubungan antara kedua pasal tersebut juga berhubungan dengan terpenuhinya syarat-syarat sah dan daya ikat suatu perjanjian diantara pihak-pihak yang berkepentingan.<sup>5</sup> Sedangkan, asas tersebut tidak dapat diimplementasikan sepenuhnya secara mutlak khususnya pada perjanjian yang melibatkan pelaku usaha dan konsumennya. Ketidakseimbangan posisi yang timbul antara keduanya membuat konsumen cenderung menerima seluruh persyaratan yang telah menjadi ketentuan pelaku usaha tanpa memperoleh ruang berpartisipasi terhadap isi dari perjanjian.

---

<sup>1</sup> Nurasia Natsir, Akhmad Baidun, and Minsarnawati, *Belajar Di Era Digital*, ed. Anggit Fauadi, 1st ed. (Kebumen: Mutiara Intelektual Indonesia Press, 2023), 9.

<sup>2</sup> Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kabupaten Magelang, "MENGENALI PERATURAN KETIKA BERSOSIAL MEDIA", <https://jdih.magelangkab.go.id/Artikel/detail/4>, diakses 7 Oktober 2025

<sup>3</sup> Putri Pratiwi Lubis, "EKSONERASI DALAM TIKET BUS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI ( Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh )," *JIM Bidang Hukum Keperdataan* 2, no. 1 (2018): 199-207.

<sup>4</sup> Agus Satory, "Perjanjian Baku Dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan : Penerapan Dan Implementasinya Di Indonesia," *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2015): 269-90.

<sup>5</sup> Yudhi Setiawan, Budi Sutrisno, and Ari Rahmad Hakim B F, "Pelaksanaan Pasal 1338 Ayat (1) (3) KUHPDT Tentang Kebebasan Berkontrak Dan Itikad Baik Dalam Pembiayaan Kendaraan Bermotor," *Jurnal Kompilasi Hukum* 5, no. 1 (2020): 156-74.

Dikarenakan hal itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) terbentuk guna menegaskan jaminan terhadap pemenuhan hak-hak yang menjadi milik konsumen. Dalam Pasal 18 UUPK ini menegaskan bahwa, klausula eksonerasi tergolong sebagai “klausula baku” yang tidak diizinkan untuk dimuat dalam suatu perjanjian yang bersifat baku.<sup>6</sup> Ketentuan Pasal 18 UUPK melarang secara eksplisit langkah entitas usaha untuk merancang serta menetapkan perjanjian baku yang memiliki muatan tentang klausula eksonerasi, hal ini dikarenakan klausula itu mengandung artian pengalihkan atau membatasi ranah tanggung jawab pihak penyelenggara usaha terhadap konsumennya.<sup>7</sup> Pelanggaran terhadap ketentuan dari Pasal tersebut dapat menimbulkan perjanjian tersebut berakibat batal demi hukum.<sup>8</sup> Ketetapan ini menjadi sangat relevan dalam konteks platform digital, di mana pengguna diharuskan menyetujui *Term of Service* sebagai syarat untuk mengakses layanan.

Permasalahan mulai muncul Ketika klausul eksonerasi dalam ToS dipergunakan sebagai sarana untuk membebaskan pelaku usaha dari peranggungan atas kerugian pengguna yang mungkin timbul saat penggunaan layanan. dalam situasi ini diperlukan adanya analisis mendalam mengenai keabsahan klausul eksonerasi dalam *Term of Service*, terutama jika dilihat dari persektif hukum perlindungan konsumen. Selain itu, *Term of Service* pada umumnya disusun tanpa kesepakatan bersama oleh pemilik platform dengan tidak menyertakan kelonggaran bagi pengguna untuk menambahkan maupun mengurangi muatan perjanjian atau ketentuan. Kondisi tersebut berpotensi mengakibatkan ketimpangan hukum antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Fenomena ini dapat dilihat pada praktik salah satu platform digital *e-commerce* Shoope, menerapkan klausula eksonerasi yang menegaskan “Pembeli hanya dapat mengajukan 1 (satu) kali permintaan pembatalan untuk setiap pesanan. Jika pengajuan pembatalan Anda ditolak oleh Penjual, anda tidak dapat mengajukan pembatalan lagi untuk pesanan yang sama.” Klausula ini cenderung menimbulkan kerugian pada pengguna layanan.<sup>9</sup> Meskipun bukan contoh klausul eksonerasi yang diterapkan dalam *Term of Service*, ini merupakan salah satu contoh penerapan klausula eksonerasi yang berpotensi menimbulkan adanya perpindahan beban pertanggungjawaban yang semulanya dimiliki oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan, selain itu hal ini juga menghilangkan kesempatan dari pengguna untuk mendapatkan pemulihan jika dirugikan.

Dengan demikian, dipandang bahwa perlu dikaji ulang mengenai bagaimana pengaturan hukum klausul eksonerasi dalam perjanjian elektronik (*Term of Service*) serta bagaimana keabsahan klausul eksonerasi tersebut ditinjau dari UUPK. Urgensi dari pemilihan tema ini terletak pada celah hukum dan ketimpangan posisi anata pelaku usaha dengan pengguna layanan digital. Yang dimana dalam praktiknya, pengguna

---

<sup>6</sup> Mega Indah Fiani, “ANALISIS PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DITINJAU DARI ASAS KEBEBASAN BERKONTRAK DI INDONESIA EXONERATION,” *Jurnal Hukum Lex Generalis* 5, no. 4 (2024): 1–13.

<sup>7</sup> Abdian Saifullah, Muhammad Fadel Adhyputra, and Ziadul Fikri, “Implikasi Klausula Eksonerasi Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Financial Technology Peer-to-Peer Lending,” *Jurnal Restorasi Hukum* 7, no. 2 (2024): 236–56.

<sup>8</sup> Ahmad Jahri, “PERLINDUNGAN NASABAH DEBITUR TERHADAP PERJANJIAN BAKU YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI PADA BANK UMUM DI BANDARLAMPUNG,” *Fiat Justisia Journal of Law* 10, no. 1 (2016): 125–48.

<sup>9</sup> Devinda Diana Valentina, “Analisis Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Terang* 1, no. 1 (2024): 361–69.

sering kali berada dalam posisi yang cenderung dirugikan karena tidak memiliki kebebasan pilihan selain menyetujui *Term of Service* agar dapat menggunakan ataupun mengakses layanan. Kondisi ini menunjukkan pentingnya analisis hukum terhadap klausul eksonerasi dalam *Term of Service* agar dapat memberikan pemahaman normative dan praktis mengenai batas-batas tanggung jawab pelaku usaha di ranah digital.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan hukum mengenai klausul eksonerasi dalam perjanjian, khususnya dalam *Term of Service* pada platform online?
2. Bagaimana keabsahan klausul eksonerasi dalam *Term of Service* platform online ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## 1.3. Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan hukum mengenai klausul eksonerasi dalam perjanjian, khususnya dalam *Term of Service* pada platform online
2. Untuk menganalisis keabsahan klausul eksonerasi dalam *Term of Service* platform online ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## II. Metode Penelitian

Penulisan jurnal ini menerapkan metodologi penelitian hukum normatif. Metode ini berpusat pada pengkajian norma maupun aturan hukum yang berlaku serta penerapannya terhadap fenomena hukum tertentu. Dalam penelitian hukum normatif, ketentuan hukum dianalisis sebagai satu kesatuan sistematis yang berkaitan dengan praktik klausul eksonerasi dalam *Term of Service* (ToS) platform online. Pendekatan yang dipakai terdiri dari pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dengan meneliti undang-undang relevan seperti UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan UU ITE Nomor 11 Tahun 2008 termasuk perubahannya. Lebih lanjut, pendekatan konseptual juga digunakan guna mengkaji prinsip-prinsip hukum yang meliputi asas kebebasan berkontrak, keadilan, dan perlindungan terhadap konsumen dalam konteks perjanjian elektronik. Sumber hukum yang dipergunakan meliputi bahan hukum primer dalam bentuk regulasi dan peraturan perundang-undangan, serta bahan hukum sekunder seperti buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang membahas kontrak elektronik dan klausul eksonerasi.

## III. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Pengaturan hukum mengenai klausul eksonerasi dalam perjanjian, khususnya dalam *Term of Service* pada platform online

Klausul eksonerasi merupakan suatu ketentuan yang diputuskan tanpa kesepakatan bersama oleh pelaku usaha dan dimasukkan ke rumusan perjanjian, yang dimana nantinya ketentuan ini akan mengikat secara hukum dan wajib dipatuhi oleh pelanggan.<sup>10</sup> Meskipun definisi klausul eksonerasi tidak secara eksplisit dijelaskan pada

---

<sup>10</sup> Khusnul Khasanah and Muhammad Rinaldy Bima, "Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Pencantuman Klausul Eksonerasi Memecahkan Berarti Membeli," *Jurnal Dialogica* I, no. I (2025): 1-14.

UUPK, klausula eksonerasi merupakan suatu klausul yang termuat dalam kontrak dengan tujuan guna membatasi bahkan menghapus pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap potensi munculnya kerugian tertentu di masa mendatang.<sup>11</sup> Dalam ranah platform online, klausul ini banyak ditemukan dalam *Term of Service* yang berfungsi menjadi kontrak elektronik yang melibatkan penyedia layanan dan penggunanya. Dengan melihat ketentuan Pasal 1 angka 17 UU Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menegaskan “Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik”,<sup>12</sup> maka *Term of Service* dapat dikategorikan sebagai suatu perjanjian elektronik karena dibuat dan disepakati secara digital oleh pengguna dengan pihak platform. *Term of Service* yang ditampilkan sebagai wujud klausula baku juga dapat dikategorikan sebagai bentuk perjanjian. Hal ini tercermin sebagaimana yang diatur pada UUPK Pasal 1 angka 10 menegaskan bahwa “Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”. Dilarangnya mencantumkan klausula baku berdasarkan UUPK bertujuan untuk menjamin terciptanya keseimbangan posisi antara produsen dengan konsumennya berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.<sup>13</sup>

Biasanya *Term of Service* ditampilkan dalam bentuk permintaan persetujuan berupa *statement* ataupun klausula baku yang harus di *click* maupun di centang oleh pengguna. Setelah di setujui pihak Platform menganggap pengguna tersebut telah menyetujui semua bentuk *statement* yang tertera. *Term of Service* juga sering digunakan sebagai sebuah *disclaimer* apabila terjadi pelanggaran kebijakan yang diberlakukan oleh suatu platform.<sup>14</sup> *Term of Service* umumnya bersifat *non-negotiable* atau yang kerap diistilahkan sebagai “*Take it or Leave it contract*”, dimana para pihak utamanya pihak yang lemah kedudukannya, dan hanya diberi kesempatan untuk memutuskan akan menyetujui ketentuan dari perjanjian tersebut atau tidak.<sup>15</sup>

Pengaturan klausul eksonerasi berakar dari asas kebebasan berkontrak seperti yang diatur pada rumusan Pasal 1331 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menegaskan sesungguhnya setiap perjanjian yang dibentuk secara sah mempunyai daya ikat selayaknya undang-undang yang wajib dipatuhi oleh para pihak yang terlibat. Makna sederhananya, disertakannya ruang bebas serta jaminan kemerdekaan bagi para pihak terkait untuk merumuskan ketentuan dalam kontrak yang akan disepakati. Ruang bebas atau kebebasan yang dimaksud mencakup hak untuk:<sup>16</sup>

1. Memutuskan untuk memilih membuat kontrak atau tidak

---

<sup>11</sup> Tiara Patricia and Richard C Adam, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Kontrak Elektronik Dengan Klausula Eksonerasi Pada E- Commerce,” *UNES Law Review* 6, no. 2 (2023): 5114–22.

<sup>12</sup> Pasal 1 angka 17 UU Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

<sup>13</sup> M Syamsudin and Fera A. R, “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku,” *Jurnal Yudisial* 11, no. 1 (2018): 91–112.

<sup>14</sup> Teguh Arifiyadi, “Apakah ‘Term of Service’ Bisa membebaskan Penyedia Layanan dari Hukum” <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apakah-term-of-service-bisa-membebasakan-penyedia-layanan-dari-hukum-lt4f26da047affd/>, diakses 8 Oktober 2025

<sup>15</sup> Fahdelika, M and Christiana, T. B, “KONSEP TAKE IT OR LEAVE IT DALAM PERJANJIAN BAKU SESUAI DENGAN ASAS KEBEBASAN BERKONTRAK,” *Jurnal Hukum Alethea* 2, no. 2 (2019).

<sup>16</sup> Dwi Ratna Kartikawati, *Hukum Kontrak*, I (Bekasi, Jawa Barat: CV. ELVARETTA BUANA, 2019), h. 3.

2. Bebas mengadakan kontrak bersama siapa saja
3. Bebas menetapkan substansi kontrak, termasuk mekanisme dan ketentuan kontrak
4. Menentukan bentuk kontrak (baik dibuat secara tertulis tertulis ataupun lisan).

Sekalipun demikian, kebebasan berkontrak tidak bersifat absolut akibat adanya pembatasan pada Pasal 1337 KUHPerduta. Pasal 1337 ini merumuskan bahwa “*suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum.*” Yang artinya selama sebuah kontrak atau perjanjian sudah memperoleh persetujuan bersama dari para penandatanganan kontrak tidak menyalahi kuasa yang halal, maka setiap pihak terkait bebas menentukan kehendaknya dalam mengadakan suatu perjanjian.<sup>17</sup> Namun dalam teori hukum kontrak, prinsip kebebasan berkontrak harus diimbangi dengan prinsip kepatutan, asas keseimbangan, dan asas proposionalitas. Merujuk pada Pasal 18 ayat (2) UUPK perihal klausula baku, sangat diperlukan adanya kesetaraan mengenai kedudukan pelaku usaha dengan konsumen agar tidak ada kemungkinan timbulnya eksploitasi antara pihak yang dominan lebih berpengaruh (pelaku usaha) atas pihak yang lebih rentan (konsumen), maka disinilah peran negara dalam menetapkan batasan terhadap asas kebebasan berkontrak.<sup>18</sup>

*Term of Service* termasuk kedalam perjanjian baku yang dibuat berdasarkan kesepakatan sepihak penyedia layanan tanpa menyediakan akses kepada pengguna layanan untuk bernegosiasi terkait isi dari perjanjian atau ketentuan. Inilah kondisi yang berpotensi memicu ketimpangan posisi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Dalam *Term of Service* para pengguna hanya dapat memilih “setuju” atau “tidak setuju”, yang dimana mau tidak mau harus disetujui oleh pengguna bila ingin menggunakan ataupun mengakses layanan dalam platform.<sup>19</sup> Atas dasar itu, klausul eksonerasi dalam *Term of Service* dapat digolongkan sebagai Klausula Baku yang tunduk pada kebijakan Pasal 18 UUPK. Mengacu pada 18 UUPK secara garis besar diatur dua kategori pembatasan yang ditujukan kepada para penyelenggara usaha yang membentuk suatu perjanjian yang mencantumkan klausul baku. Dalam ayat (1) Pasal 18 diatur mengenai larangan terhadap penempatan klausula baku tertentu, sedangkan pada ayat (2) diatur mengenai larangan terkait bentuk, kerangka serta formulasi klausula baku yang tidak diperbolehkan oleh UUPK.<sup>20</sup>

Berikut merupakan secara rinci muatan dari ayat (1) Pasal 18 UUPK yaitu, setiap pelaku usaha yang memasarkan barang dan/jasa dengan tujuan untuk di komersialisasikan tidak diperkenankan menyusun maupun menyertakan klausula baku dalam tiap berkas pada perjanjian, sepanjang penyertaan klausula baku tersebut menimbulkan:<sup>21</sup>

“ (1) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha; Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen; Menyatakan bahwa pelaku

---

<sup>17</sup> Endro Martono and Sigit S. N, *Hukum Kontrak Dan Perkembangannya*, ed. Elviandri, I (Solo: Pustaka Iltizam, 2016), h. 6.

<sup>18</sup> Dwi Atmoko, “Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Suatu Perjanjian Baku,” *Binamulia Hukum* 11, no. 1 (2022): 81–92.

<sup>19</sup> Teguh Arifiyandi, *op. cit.*

<sup>20</sup> Ade Jona Prasetyo, “Perlindungan Hukum Konsumen Tentang Adanya Klausula Baku Dalam Kontrak Elektronik Antara Konsumen Dan Pihak E-Commerce (Studi Kasus Pada E-Commerce Shopee),” *Gorontalo Law Review* 7, no. 2 (2024): 466–79.

<sup>21</sup> Rani Yuwafi, Gunawan Nachrawi, and Marjan Miharja, “Klausula Eksonerasi Dari Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Dan Asas Keadilan Studi Kasus Putusan Kasasi Nomor 8 / K / PDT / 2013,” *Jurnal Hukum Pelita* 3, no. 1 (2022): 78–101.

usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen; 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; Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen; Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa; Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya; Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran."

Berdasarkan Pasal 18 diatas, secara hukum klausul eksonerasi yang menimbulkan Batasan terhadap pertanggungjawaban penyedia layanan dalam *Term of Service* merupakan bentuk klausula baku yang tidak diperbolehkan, mengingat klausula tersebut tidak sejalan dengan asas yang mendasari perlindungan konsumen. Pembatasan tanggung jawab yang diwadahi oleh *Term of Service* seharusnya tetap memperhatikan keseimbangan kepentingan antara produsen dan konsumen. Pemasukan klausula baku sebenarnya diperbolehkan sepanjang tidak melanggar ketentuan yang telah dimuat dalam UUPK, namun pada praktiknya pencantuman klausula baku pada platform online cenderung disalahgunakan oleh para pelaku usaha untuk memanfaatkan kondisi ketidak seimbangan posisi para pihak dan menekan konsumen yang keadaannya lebih dirugikan.<sup>22</sup> Meskipun Pasal 18 UUPK tidak secara spesifik menyebutkan klausul baku dalam ranah platform digital, prinsip larangan klausul pembebasan tanggung jawab juga berlaku dalam konteks elektronik. Hal ini sejalan berdasarkan ketentuan pada UU ITE spesifiknya Pasal 15 yang menegaskan menyangkut kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menanggung kerugian pengguna yang timbul akibat kegagalan dari sistem yang mereka perdagangkan.<sup>23</sup>

### **3.2 Analisis Keabsahan Klausul Eksonerasi dalam *Term of Service* Platform Online Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Keabsahan klausul eksonerasi dalam *Term of Service* dianalisis berdasarkan dua aspek utama, yaitu melalui analisa syarat sahnya perjanjian berlandaskan pada KUHPerdara serta larangan klausula baku menurut UUPK. Di dalam KUHPerdara, terdapat pengaturan mengenai bagaimana syarat-syarat sahnya perjanjian, tepatnya pada Pasal 1320 KUHPerdara perjanjian itu dapat diakui sah secara yuridis bilamana keempat syarat pokok suatu perjanjian terpenuhi, yaitu meliputi:<sup>24</sup>

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan bertindak;
3. Adanya objek perjanjian (suatu hal tertentu);
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.

Syarat 1 dan 2 tergolong syarat subjektif lantaran bersangkutan dengan subjek terkait yang terlibat dan terikat dalam perjanjian yang telah dibentuk. Jika syarat yang

---

<sup>22</sup> Patricia and Adam, *op. cit.*

<sup>23</sup> Alwi Suhaya, Qeysha Ayle Viorella, and Salsabila, "Urgensi UU Perlindungan Data Pribadi: Tanggung Jawab Hukum Kebocoran Data PeduliLindungi," *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 14, no. 9 (2025).

<sup>24</sup> Lukman Santoso Az, *Aspek Hukum Perjanjian: Kajian Komprehensif Teori Dan Perkembangannya*, ed. Isa, Cetakan 1 (Yogyakarta: Penebar Media Pustaka, 2019), h. 50-54.

dimaksud gagal dipenuhi, sehingga kesepakatan yang telah disetujui berhak dibatalkan secara sepihak bagi salah satu pihak terikat. Adapun syarat 3 dan 4 yang digolongkan sebagai syarat obyektif, karena memuat objek dari perjanjian itu sendiri. Apabila syarat obyektif tersebut gagal dipenuhi, maka perikatan yang telah disepakati dapat batal demi hukum. Peristiwa tersebut menandakan bahwa perjanjian tersebut dipandang tidak pernah ada sejak awal.<sup>25</sup>

Dalam perihal *Term of Service*, syarat "sebab yang halal" menjadi persoalan utama. Apabila pelaku usaha atau penyedia layanan memasukkan klausul eksonerasi dengan tujuan membebaskan dirinya untuk memikul beban pertanggungjawaban atas kerugian yang ditanggung konsumen, sehingga perjanjian tersebut tidak didasarkan pada suatu sebab yang halal. Hal tersebut tidak sejalan dengan Pasal 18 ayat (1) dan (3) UUPK, yang dimana Pasal 18 ayat (3) menyatakan dengan lugas bahwa "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."<sup>26</sup> Larangan tersebut juga sejalan dengan asas-asas perlindungan konsumen yang ditegaskan pada Pasal 2 UUPK berupa, meliputi prinsip keadilan, proposionalitas, keselamatan serta keamanan konsumen, dan juga jaminan kepastian hukum. Klausul eksonerasi bertentangan dengan asas keadilan karena melemahkan posisi konsumen<sup>27</sup> dengan tidak memberikan kesempatan pada konsumen untuk menegosiasikan isi perjanjian.

Dari sudut pandang teori keadilan John Rawls dalam Prinsip Perbedaan (*The Difference Principle*), keadilan harus menempatkan "Pihak yang paling kurang beruntung" dalam posisi yang terlindungi. Istilah "Yang paling kurang beruntung" merujuk ke pihak yang memiliki keminiman peluang, kesempatan, dan otoritas jika dibandingkan pihak lainnya. Prinsip ini berfungsi untuk menjamin terciptanya tatanan masyarakat yang adil, dimana keterbukaan peluang yang sama tidak boleh menghasilkan kondisi yang menguntungkan bagi salah satu pihak dengan mengorbankan pihak lain.<sup>28</sup> Dalam perspektif relasi yuridis antara pelaku usaha digital dengan pengguna, prinsip ini menjadi relevan dikarenakan posisi tawar pengguna (konsumen) berada pada tingkat yang cenderung rendah atau dirugikan. Ketentuan *Term of Service* yang telah dirancang sendiri oleh pelaku usaha sering kali mengandung klausul eksonerasi yang mengalihkan atau bahkan meniadakan tanggung jawab atas kerugian pengguna.

Berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, jika klausul eksonerasi digunakan dalam *Terms of Service* untuk membebaskan penyedia layanan atas kewajiban untuk menanggung kerugian yang diderita konsumen, maka klausul tersebut itu memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Ketentuan ini sejalan dengan UUPK tepatnya pada Pasal 18, dimana secara definitif tidak memperbolehkan pencatuman klausula baku yang isinya mengandung pengalihan kewajiban pertanggungjawaban pelaku usaha, salah satunya adalah klausula eksonerasi. Perjanjian yang memuat klausul yang hanya menguntungkan satu pihak sekaligus merugikan pihak lainnya, seperti halnya klausul

---

<sup>25</sup> Ibid., 55.

<sup>26</sup> A Dwi Rachmanto, "PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN AKIBAT PERJANJIAN BAKU DAN KLAUSULA BAKU PASCA KEBERLAKUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN," *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, no. 4 (2018).

<sup>27</sup> Rizka Syarifa et al., "PADA KLAUSULA EKSONERASI DI SEKTOR JASA KEUANGAN DAN RETAIL DENGAN PENDEKATAN MIXED METHODS," *Jur. Ilm. Kel. & Kons* 15, no. 2 (2022): 178-91.

<sup>28</sup> Iqbal Hasanuddin, "Keadilan Sosial: Telaah Atas Filsafat Politik John Rawls Iqbal," *Refleksi* 17, no. 2 (2018): 193-204.

eksonerasi yang secara sepihak meniadakan kewajiban pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dapat dianggap batal demi hukum sehingga bersifat tidak sah secara yuridis. Sekalipun klausul tersebut batal demi hukum, konsumen tetap harus memiliki kesadaran dan keberanian untuk mengambil langkah hukum dengan mengajukan gugatan pembatalan klausul tersebut agar haknya terlindungi secara nyata.<sup>29</sup> Konsumen berhak menuntut ganti rugi berdasarkan muatan Pasal 19 ayat (1) UUPK yang memuat bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban pertanggungjawaban jika terjadi kerusakan, pencemaran, ataupun kerugian yang diderita konsumen karena resiko penggunaan jasa dan/ barang yang mereka produksi atau perdagangkan. Bahkan dalam konteks transaksi elektronik-pun, kewajiban pertanggungjawaban pelaku usaha tidak dapat dihapus melalui perjanjian. Berpatokan pada UU ITE di Pasal 15, penyelenggara sistem elektronik diharuskan menjamin keandalan dan keamanan sistem yang dikelolanya.<sup>30</sup> Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa, pelaku usaha digital tetap memiliki kewajiban pertanggungjawaban atas setiap kemalangan yang dialami pengguna efek kesalahan sistem atau penyalahgunaan data.

#### IV. Kesimpulan sebagai Penutup

##### 4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian, dapat disimpulkan bahwa klausul eksonerasi dalam *Term of Service* pada platform online merupakan bentuk klausula baku yang disediakan sebelah pihak oleh produsen yang bermaksud untuk mengurangi maupun meniadakan tanggung jawab atas risiko tertentu, sehingga dapat memicu ketimpangan posisi di antara operator usaha dan pelanggan. Dari aspek pengaturan hukum, klausul eksonerasi termasuk ke dalam klausula baku sejalan sesuai kebijakan Pasal 1 angka 10 dan Pasal 18 UUPK, yang dengan tegas tidak memperbolehkan pencantuman klausula yang mengoper beban pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen mereka. Sedangkan dari aspek keabsahan, klausul eksonerasi dalam *Term of Service* yang meniadakan tanggung jawab pelaku usaha sehingga tidak sejalan dengan persyaratan sesuai Pasal 1320 KUHPerdara karena mengandung sebab yang tidak halal, serta melanggar prinsip keadilan serta kesetaraan dalam sistem perlindungan konsumen. Oleh karena itu, klausul eksonerasi yang demikian dinyatakan batal demi hukum serta tidak memiliki daya ikat secara yuridis, meskipun *Term of Service* tetap berlaku sebagai perjanjian elektronik sepanjang tidak memuat ketentuan yang merugikan konsumen. Dilihat dari perspektif transaksi elektronik, kewajiban pelaku usaha untuk memulihkan kerugian yang menimpa konsumen akibat kelalaian atau penyalahgunaan data tetap berlaku, sebagaimana yang ditetapkan pada UU ITE dan Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019. Klausul eksonerasi yang berusaha menghapus beban pertanggungjawaban pelaku usaha tidak memenuhi prinsip perlindungan konsumen dan keadilan restoratif yang menuntut keseimbangan dan pemulihan bagi pihak yang dirugikan. Secara keseluruhan, klausul eksonerasi dalam *Term of Service* platform online memiliki keabsahan hukum yang terbatas dan berpotensi batal demi hukum apabila merugikan konsumen, menegaskan pentingnya perlindungan hukum yang adil dan seimbang dalam perikatan hukum yang melibatkan penyedia usaha dengan pihak penerima layanan. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen tetap harus dijamin melalui penerapan asas keadilan, tanggung jawab, dan kepastian hukum, di

---

<sup>29</sup> Zakiyah, "Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen," *Ai'Adi* 9, no. 3 (2017): 435–51.

<sup>30</sup> Alwi Suhaya, Viorella, and Salsabila, *op.cit.*

mana penyedia usaha digital wajib menanggung kerugian yang timbul akibat kelalaian sistem elektroniknya sesuai ketentuan UUPK dan UU ITE

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Az, Lukman Santoso. *Aspek Hukum Perjanjian: Kajian Komprehensif Teori Dan Perkembangannya*. Edited by Isa. Cetakan 1. Yogyakarta: Penebar Media Pustaka, 2019.
- Kartikawati, Dwi Ratna. *Hukum Kontrak*. Edited by Triono Eddy Mulianto. I. Bekasi, Jawa Barat: CV. ELVARETTA BUANA, 2019.
- Martono, Endro, and Sigit Sapto Nugroho. *Hukum Kontrak Dan Perkembangannya*. Edited by Elviandri. I. Solo: Pustaka Iltizam, 2016.
- Natsir, Nurasia, Akhmad Baidun, and Minsarnawati. *Belajar Di Era Digital*. Edited by Anggit Fauadi. 1st ed. Kebumen: Mutiara Intelektual Indonesia Press, 2023.

### Jurnal:

- Atmoko, Dwi. "Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Suatu Perjanjian Baku." *Binamulia Hukum* 11, no. 1 (2022): 81–92. <https://doi.org/10.37893/jbh.v11i1.683>.
- Fiani, Mega Indah. "ANALISIS PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DITINJAU DARI ASAS KEBEBASAN BERKONTRAK DI INDONESIA EXONERATION." *Jurnal Hukum Lex Generalis* 5, no. 4 (2024): 1–13.
- Hasanuddin, Iqbal. "Keadilan Sosial: Telaah Atas Filsafat Politik John Rawls Iqbal." *Refleksi* 17, no. 2 (2018): 193–204.
- Jahri, Ahmad. "PERLINDUNGAN NASABAH DEBITUR TERHADAP PERJANJIAN BAKU YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI PADA BANK UMUM DI BANDARLAMPUNG." *Fiat Justisia Journal of Law* 10, no. 1 (2016): 125–48.
- Khasanah, Khusnul, and Muhammad Rinaldy Bima. "Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Pencantuman Klausul Eksonerasi Memecahkan Berarti Membeli." *Jurnal Dialogica* I, no. I (2025): 1–14.
- Lubis, Putri Pratiwi. "EKSONERASI DALAM TIKET BUS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI ( Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh ) PENDAHULUAN Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Telah Mengatur Tentang Aturan Pencantuman Klasula Baku . Dalam Pasal Tersebut Secara S." *JIM Bidang Hukum Keperdataan* 2, no. 1 (2018): 199–207.
- Mahendar, Fahdelika, and christiana Tri Budhayati. "KONSEP TAKE IT OR LEAVE IT DALAM PERJANJIAN BAKU SESUAI DENGAN ASAS KEBEBASAN BERKONTRAK." *Jurnal Hukum Alethea* 2, no. 2 (2019).
- Patricia, Tiara, and Richard C Adam. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Kontrak Elektronik Dengan Klausula Eksonerasi Pada E-Commerce." *UNES Law Review* 6, no. 2 (2023): 5114–22.
- Prasetyo, Ade Jona. "Perlindungan Hukum Konsumen Tentang Adanya Kalusula Baku Dalam Kontrak Elektronik Antara Konsumen Dan Pihak E-Commerce (Studi Kasus Pada E-Commerce Shopee)." *Gorontalo Law Review* 7, no. 2 (2024): 466–79.
- Rachmanto, A Dwi. "PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN AKIBAT PERJANJIAN BAKU DAN KLAUSULA BAKU PASCA KEBERLAKUAN UNDANG- UNDANG NOMOR 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA

- KEUANGAN." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, no. 4 (2018). <https://doi.org/10.21143/jhp.vol48.no4.1805>.
- Saifullah, Abdian, Muhammad Fadel Adhhyputra, and Ziadul Fikri. "Implikasi Klausula Eksonerasi Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Financial Technology Peer-to-Peer Lending." *Jurnal Restorasi Hukum* 7, no. 2 (2024): 236-56. <https://doi.org/https://doi.org/10.14421/zmpxcr40>.
- Satory, Agus. "Perjanjian Baku Dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan : Penerapan Dan Implementasinya Di Indonesia." *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2015): 269-90.
- Setiawan, Yudhi, Budi Sutrisno, and Ari Rahmad Hakim B F. "Pelaksanaan Pasal 1338 Ayat (1) (3) KUHPDT Tentang Kebebasan Berkontrak Dan Itikad Baik Dalam Pembiayaan Kendaraan Bermotor." *Jurnal Kompilasi Hukum* 5, no. 1 (2020): 156-74.
- Suhaya, Alwi, Qeysha Ayle Viorella, and Salsabila. "Urgensi UU Perlindungan Data Pribadi: Tanggung Jawab Hukum Kebocoran Data PeduliLindungi." *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 14, no. 9 (2025). <https://doi.org/10.8734/CAUSA.v1i2.365>.
- Syamsudin, M, and Fera Aditias Ramadani. "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku." *Jurnal Yudisial* 11, no. 1 (2018): 91-112.
- Syarifa, Rizka, Laeli Rahmawati, Putri Fildzah Andini, Megawati Simanjuntak, Anna Maria, Tri Anggraini, Ilmu Keluarga, Fakultas Ekologi Manusia, Badan Perlindungan, and Konsumen Nasional. "PADA KLAUSULA EKSONERASI DI SEKTOR JASA KEUANGAN DAN RETAIL DENGAN PENDEKATAN MIXED METHODS." *Jur. Ilm. Kel. & Kons* 15, no. 2 (2022): 178-91.
- Valentina, Devinda Diana. "Analisis Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Terang* 1, no. 1 (2024): 361-69.
- Yuwafi, Rani, Gunawan Nachrawi, and Marjan Miharja. "Klausula Eksonerasi Dari Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Dan Asas Keadilan Studi Kasus Putusan Kasasi Nomor 8 / K / PDT / 2013." *Jurnal Hukum Pelita* 3, no. 1 (2022): 78-101.
- Zakiah. "Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen." *Ai'Adi* 9, no. 3 (2017): 435-51.

#### **Website:**

- Arifiyadi, Teguh. "Apakah 'Term of Service' Bisa Membebaskan Penyedia Layanan dari Hukum." *Hukumonline.com*. Diakses 8 Oktober 2025. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apakah-term-of-service-bisa-membebas-kan-penyedia-layanan-dari-hukum-lt4f26da047affd/>
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kabupaten Magelang. "Mengenal Peraturan Ketika Bersosial Media." Diakses 7 Oktober 2025. <https://jdih.magelangkab.go.id/Artikel/detail/4>

#### **Peraturan Perundang-Undangan:**

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)  
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.  
Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.  
Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik