



Klausula Baku dalam Kontrak Perdagangan yang dibuat Melalui Sistem Elektronik

Anas Rafi Prakasya, Ali Imron, Dewi Ayu Rahayu, Retno Sariwati, Ferry Anggriawan

Fakultas Hukum Universitas Merdeka Malang

Abstrak

Perkembangan Teknologi yang semakin pesat mendorong kemajuan dalam sektor perdagangan, mengharuskan pelaku usaha memanfaatkan teknologi sistem elektronik untuk mencakup seluruh konsumen dari segala penjuru. Karena itu pelaku usaha dalam usahanya untuk menjangkau seluruh konsumen dari segala penjuru maka diadakannya kontrak perdagangan elektronik. Untuk efisiensi, tidak jarang Pelaku Usaha memakai Perjanjian Baku yang berisi klausula baku dalam melakukan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Perjanjian Baku tidak dilarang oleh Hukum namun terdapat klausul yang dilarang oleh Hukum yaitu Perjanjian Baku dilarang memuat Klausula Eksonerasi. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme pembuatan kontrak perdagangan elektronik serta akibat hukum yang timbul terhadap klausula eksonerasi dalam penerapan kontrak perdagangan elektronik. Metode Penelitian yang digunakan adalah Jenis Metode Penelitian Hukum Normatif dengan metode pendekatan perundang-undangan (*statute Approach*) dan pendekatan konsep (*Conceptual Approach*). Hasil Penelitian yang diperoleh adalah mekanisme pembentukan kontrak perdagangan elektronik barang atau jasa ini diatur dalam PP No 80 Tahun 2019 yang diawali dengan pengiklanan, penawaran, penerimaan, konfirmasi, dilanjutkan pembayaran, pengiriman barang/jasa, pembatalan dan ketentuan sengketa dan akibat hukum yang timbul terhadap klausula eksonerasi itu batal demi hukum sesuai dengan yang diatur dalam UU No 08 Tahun 1999 yakni pada Pasal 18. Kontrak elektronik PMSE yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen, maka pembuat kontrak baku tersebut dapat dilaporkan kepada menteri perdagangan atau BPSK.

Abstract

The rapid development of technology has encouraged progress in the trade sector, necessitating the utilisation of electronic system technology to facilitate trade with all consumers from all over the globe. Consequently, business actors have employed electronic trade contracts in their efforts to reach all consumers from all over the world. In order to enhance efficiency, it is not uncommon for business actors to utilise a standard agreement containing standard clauses in conducting trade through electronic systems. The Standard Agreement is not prohibited by law; however, there is a clause that is prohibited by law, namely

Kata kunci:

Klausula Eksonerasi; Kontrak Baku; Kontrak Perdagangan; PMSE.

Article History:

Received: 18-12-2023

Received in Revised Form:

26-1-2024

Accepted: 9-2-2024

Publish: 31-5-2024

Keywords:

Exoneration Clause; Standard Contract; Trade Contract; PMSE.

the Standard Agreement is prohibited from containing an exoneration clause. The purpose of this research is to identify the mechanism for creating electronic commerce contracts and the legal consequences resulting from exoneration clauses in the context of electronic commerce contracts. The research method employed is the Normative Law Research Method with a statute approach and a conceptual approach. The results of the research indicate that the mechanism for forming electronic trade contracts for goods or services, as regulated in PP No. 80 of 2019, begins with advertising, offering, acceptance, confirmation, followed by payment, delivery of goods or services, cancellation and dispute provisions. Furthermore, the legal consequences arising from the exoneration clause are null and void in accordance with what is regulated in Law No. 08 of 1999, namely in Article 18. PMSE Electronic Contract which results in losses to consumers, the standard contract maker can be retrieved to the Minister of Trade or BPSK.

Koresponden Penulis;
Dewi Ayu Rahayu
Email; dewi.rahayu@unmer.ac.id

1. Latar Belakang

Perkembangan sistem teknologi yang semakin pesat melibatkan hampir seluruh kegiatan masyarakat dapat dilakukan melalui sistem elektronik terutama dalam dunia usaha salah satunya ialah bidang perdagangan. Dalam dunia perdagangan tersebut mulai mengadaptasi dengan perkembangan teknologi yang membuat kegiatan perdagangan dilakukan secara elektronik atau biasa disebut sebagai *Electronic Commerce/E-commerce* (Perdagangan secara Elektronik). Dalam kegiatan perdagangan yang melalui sistem elektronik ini, Pelaku Bisnis dan Konsumen tidak perlu bertatap muka, kegiatan perdagangan ini dapat dilakukan dengan jarak jauh seperti antar kota, antar provinsi, antar pulau, dan bahkan dapat dilakukan antar negara (Alfira et al., 2024).

Kemajuan sektor perdagangan ini memiliki jangkauan perdagangan yang sangat luas, yang mempunyai nilai positif bagi Pelaku Bisnis, yaitu menekan pengeluaran untuk biaya operasional dan Pelaku Bisnis ini tidak perlu merogoh anggaran lebih untuk membuka suatu toko ataupun gerai dan tidak memerlukan pemasangan iklan sebagai bentuk promosi agar menarik konsumen. Pelaku Bisnis dapat memanfaatkan teknologi untuk menunjang dalam kegiatan perdagangan yakni dengan cara membuat laman yang di unggah ke jaringan komputer/internet atau website, kemudian laman tersebut dapat diberikan keterangan seputar objek yang diperdagangkan baik berupa objek kontrak oleh Pelaku Bisnis seperti halnya yang diatur oleh pemerintah pada Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Keterangan dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) yang menyatakan untuk mewajibkan adanya keterangan elektronik yang lengkap dan benar sebagaimana mestinya (Fakhri et al., 2024).

Namun dalam perkembangan kegiatan perdagangan elektronik ini terdapat masalah seperti salah satunya yakni Pelaku Bisnis tidak memberikan gambaran dan/atau evidensi yang sesuai dengan objek kontrak yang ia pasarkan, maka sebagai bentuk respon pemerintah terhadap perlindungan konsumen agar konsumen tidak menerima suatu kerugian yang merupakan dampak dari ulah-ulah Pelaku Bisnis yang beritikad tidak baik dan sebagai instrument pengembang perekonomian negara maka

diundangkanlah Undan-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UUPK). UUPK ini memberikan kesetaraan hak dan kewajiban bagi setiap pihak yang terlibat untuk mencegah Pelaku Bisnis yang secara sengaja menginginkan laba sebanyak-banyaknya dengan cara melawan hukum (Fathanudien et al., 2024).

Maka diperlukannya suatu regulasi yang memberikan arahan secara spesialis terkait dengan perdagangan agar dapat menyesuaikan perkembangan zaman dalam dunia perdagangan. Regulasi perdagangan tersebut ialah Undang-Undang Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perdagangan (selanjutnya disebut dengan UU PDG). Kemudian di dalam kegiatan perdagangan itu, terdapat transaksi antara penjual dengan konsumen yaitu suatu pertukaran suatu keterangan dalam proses tawar menawar dan bernegosiasi dalam rangka mencari kesepakatan tanpa adanya pihak yang merasa dirugikan. Tawar menawar ini juga berfungsi untuk mencari titik tengah agar Pelaku Bisnis dan konsumen mencapai kesepakatan untuk melakukan transaksi tanpa merugikan pihak manapun. Setelah proses tawar menawar dapat berupa lisan atau tertulis yang tertuang pada perjanjian atau kontrak sehingga menciptakan suatu perikatan dan mengikat setiap pihak yang berkepentingan dengan suatu perjanjian (Ginting & Wiguna, 2024).

Perjanjian akan menjadi batal atau tidak dapat lahir apabila perjanjian tersebut dibuat tanpa memenuhi keempat ketentuan yang telah dituangkan dalam Pasal 1320 KUH Pdt tersebut. Perjanjian yang dilakukan dalam kegiatan perdagangan secara konvensional dengan perjanjian melalui sistem elektronik memiliki perbedaan. Dalam perjanjian perdagangan konvensional yang berisi penawaran tersebut, pada umumnya dibuat secara lisan maupun dibuat secara tertulis pada kertas dan kemudian disepakati oleh para pihak yakni pihak Pelaku Bisnis dengan pihak Konsumen dan perjanjian tersebut dilakukan secara tatap muka dan juga kemudian kedua belah pihak itu saling berjabat tangan yang menandakan bahwa transaksi ini telah disepakati dan apabila perjanjian tersebut berbentuk lisan, sedangkan apabila berbentuk tertulis maka perjanjian berisi penawaran tersebut ditanda tanevidensingani oleh kedua belah pihak (Martinelli et al., 2024).

Dalam Undang-Undang PDG tersebut mengatur juga terkait perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik yakni pada pasal 65 UU PDG. Pasal tersebut dijelaskan mengenai syarat-syarat PMSE (PMSE) yakni Pelaku Bisnis yang melakukan perdagangan konvensional ataupun elektronik wajib menyediakan evidensi dan/atau keterangan secara lengkap dan benar sebagaimana mestinya dari keadaan objek kontrak tersebut, kemudian adanya kesesuaian antara ketentuan ketentuan hukum positif dengan penggunaan sistem elektronik. Disambung Pasal 66 menjelaskan bahwa pengaturan transaksi PMSE ini akan diatur lebih lanjut berdasarkan peraturan pemerintah. Peraturan Pemerintah yang dimaksud dalam Pasal 66 UU PDG ini adalah PP PMSE. Jadi peraturan pemerintah tersebut merupakan peraturan pelaksana UU PDG dan landasan sahnya PP PDG SE. Dalam PP PDG SE ini terdapat pengaturan terkait dengan kontrak baku dalam perdagangan yang dibuat melalui sistem elektronik ini atau biasa disebut dengan Kontrak Elektronik. Pada umumnya perjanjian atau kontrak elektronik berbentuk kontrak baku atau *standard contract* dan berisi penawaran objek kontrak yang dibuat oleh satu pihak, yaitu Pelaku Bisnis kemudian Konsumen harus menyepakati Kontrak Elektronik tersebut saat melakukan transaksi melalui elektronik. Dalam kontrak tersebut Pelaku Bisnis memberikan tawaran kepada Konsumen dalam suatu perjanjian lisan dan/atau tertulis mengenai suatu produk, barang, dan/atau jasa (Maulana et al., 2021).

Dalam rangka melindungi konsumen dari itikad buruk Pelaku Bisnis yang memiliki kemungkinan merugikan konsumen dari perjanjian baku maka diaturnya mengenai ketentuan klausula baku yang termaktub dalam Pasal 18 UUPK dan Pasal 53 PP PDG SE. Kemudian, suatu Kontrak Elektronik tetap harus memegang teguh pada aturan hukum perjanjian atau hukum perikatan terutama dalam memenuhi syarat-syarat sahnya suatu perjanjian dan asas-asas dalam perjanjian/perikatan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1320 KUH Perevidensi.

Dalam Pasal 52 PP PDG SE terdapat enam syarat sahnya suatu kontrak elektronik yang mengikat para pihak yakni sebagai berikut: Pertama, adanya kesesuaian antara syarat dan kondisi dengan syarat dan kondisi, dan kesesuaian keterangan yang tercantum dalam kontrak dengan keterangan yang diuraikan dalam proses penawaran yang dilakukan melalui sistem elektronik. Kedua, kesepakatan para pihak, ketiga perbuatan hukum dilakukan oleh subjek hukum yang Kapabel atau seseorang yang secara sah tanpa melawan hukum merepresentasikan pihak yang seharusnya ada namun diwakilkan sebagaimana telah diatur dalam Ketentuan hukum positif. Kemudian keempat, perihal tertentu; dan kelima, objek transaksi tidak boleh persinggungan dengan hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum (Mustakim et al., 2024).

Dalam pasal tersebut menambahkan dua syarat sah kontrak yakni "sesuai dengan syarat dan kondisi dalam penawaran secara elektronik. Sehingga syarat keabsahan kontrak elektronik adalah harus adanya kesesuaian dengan syarat dan kondisi (klausula baku) dalam Penawaran secara Elektronik. Klausula baku diartikan dalam UUPK adalah ketentuan yang telah dibuat dan dirumuskan dahulu dalam dokumen dan/atau perjanjian secara sepihak oleh Pelaku Bisnis yang wajib dipenuhi oleh konsumen.

Dalam penawaran secara elektronik selalu dalam bentuk perjanjian baku, maka syarat dan ketentuan yang ada dalam penawaran secara elektronik ditentukan oleh Pelaku Bisnis secara sepihak dan Konsumen tidak mempunyai kesempatan untuk melakukan negosiasi terhadap penawaran secara elektronik tersebut. Pelaku Bisnis dalam kondisi ini mempunyai kuasa yang lebih tinggi dari Konsumen yang membutuhkan objek kontrak dari Pelaku Bisnis tersebut sehingga Konsumen yang ingin kebutuhannya terpenuhi maka menyetujui penawaran secara elektronik tersebut. Hal itu dikarenakan Bentuk Penawaran Secara Elektronik ini berbentuk perjanjian baku yang mempunyai konsep *Take or Leave it* (Ambil atau tinggalkan). Pada kenyataannya, pada Pasal 53 Ayat (2) PP PDG SE tersebut disebutkan bahwa perjanjian yang dibuat melalui sistem elektronik tidak diperbolehkan untuk menuliskan klausula baku yang bisa menimbulkan kerugian terhadap konsumen sebagaimana termaktub dalam UUPK. Apabila dalam syarat dan kondisi dalam Penawaran secara Elektronik tersebut berisi syarat dan kondisi yang merugikan konsumen dan Penawaran secara Elektronik tersebut berbentuk perjanjian standar/baku maka Konsumen hanya memiliki pilihan yaitu Setuju dengan penawaran dan Tidak Setuju dengan Penawaran. Dari kedua pasal tersebut terdapat konflik norma yaitu Pasal 52 PP PDG SE menyatakan syarat keabsahan kontrak elektronik apabila sesuai dengan syarat dan kondisi (Klausula Baku) dalam Penawaran Elektronik, sedangkan Pasal 53 ayat (2) PP PDG SE tersebut dijelaskan bahwa dilarang mencantumkan syarat dan ketentuan (Klausula Baku).

Hal tersebut menimbulkan ketidakpastian hukum yang diakibatkan karena konflik norma yang terjadi dalam ketentuan hukum positif di Indonesia. Selain itu dari kedua syarat keabsahan kontrak elektronik dalam PP PDG SE terdapat celah untuk Pelaku Bisnis atau penjual dapat memberikan klausula baku yang dapat mengalihkan dan/atau tanggungjawabnya selaku Pelaku Bisnis atau penjual serta mengurangi hak yang seharusnya diterima oleh konsumen yang permasalahan ini harus segera dituntaskan agar dapat menyesuaikan dengan aturan-aturan yang ada dan/atau disesuaikan dengan

perkembangan zaman. Oleh karena itu permasalahan hukum yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana mekanisme pembentukan kontrak perdagangan barang atau jasa menurut PP Nomor 80 Tahun 2019, dan bagaimana akibat hukum klausula eksonerasi dalam kontrak perdagangan barang atau Jasa Menurut PP Nomor 80 Tahun 2019.

2. Metode

Jenis Penelitian yang dipilih ialah Metode Penelitian Hukum Normatif, yaitu pengkajian terhadap aspek – aspek internal dari norma, ketentuan, aturan , dan hukum. Jenis penelitian menggunakan studi normatif yakni yang berupa produk hukum seperti Peraturan Perundang-undangan dan lainnya dengan pendekatan Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) yakni dikarenakan penulis akan meneliti berbagai macam aturan hukum yang menjadi titik fokusnya dan pendekatan konsep (*Conceptual Approach*). Salah satu fungsi logis dari konsep adalah memunculkan dalam pikiran dan atribut-atribut tertentu, objek-objek yang menarik perhatian dari sudut pandangan praktis dan sudut pengetahuan. (Novit, A. 2020). Metode Pengumpulan Data ialah Data Sekunder yang terdiri dari Bahan Hukum Primer, Sekunder, dan Tersier yang dianalisa menggunakan metode kualitatif, yaitu penekanan terhadap proses dan makna dengan disajikan secara deskriptif analitis yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti seperti asas, konsep, teori-teori dan juga Ketentuan hukum positif serta segala bentuk karya tulis ilmiah yang dapat menunjang dalam penulisan penelitian ini.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Mekanisme Pembentukan Kontrak Perdagangan Barang atau Jasa Menurut PP Nomor 80 Tahun 2019

Perdagangan dapat dilakukan tanpa memanfaatkan suatu teknologi yang dinamakan perdagangan konvensional dan adapula perdagangan yang memanfaatkan kecanggihan teknologi yang memanfaatkan sistem elektronik yaitu PMSE. Kedua jenis perdagangan tersebut diatur oleh Undang – Undang Nomor 07 Tahun 2014 Tentang Perdagangan (UU PDGN) dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) hanya diatur dalam Pasal 65 UU PDGN namun untuk lebih konkret dan sebagai aturan pelaksana dari PMSE ialah PP PSME. Dalam melakukan PMSE membutuhkan suatu sistem elektronik yang diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Keterangan dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 (UU ITE). Penggunaan sistem elektronik yang harus sesuai dengan yang diatur dalam UU ITE yakni pada pasal 15 yang mengharuskan penyelenggaraan PMSE harus beroperasi dengan Andal, Aman dan bertanggungjawab. Dalam sistem elektronik yang diatur dalam UU ITE ini menjadikan tempat untuk melakukan transaksi elektronik yang pada akhirnya dicantumkan pada kontrak elektronik yang bersifat mengikat para pihak serta para pihak ini yang melakukan transaksi elektronik ini harus menggunakan sistem elektronik yang telah disepakati bersama. Jadi kesimpulan dari pengaturan terkait penggunaan kontrak elektronik menurut UU ITE yakni pada pasal 18 yakni bahwa kontrak elektronik ini adalah perbuatan hukum dan bisa digunakan dalam transaksi- transaksi elektronik. Oleh karena transaksi elektronik tidak menghiraukan batas – batas geografi ataupun yuridiksi negara maka ada kemungkinan adanya transaksi yang dilakukan oleh Pelaku Bisnis dari negara satu dengan Pelaku Bisnis dari negara yang berbeda. Apabila dalam suatu kontrak tidak adanya pemilihan tempat atau aturan hukum yang digunakan apabila timbul suatu sengketa akibat wanprestasi maka aturan hukum yang digunakan ialah Hukum Perevidensi Internasional (Prianto et al., 2024).

Dalam pengaturan sistem elektronik yang diatur dalam UU ITE ini pada pasal 8 diatur terkait mekanisme waktu pengiriman serta waktu penerimaan keterangan elektronik yang termasuk didalamnya adalah penawaran secara elektronik. Dengan ini diperlukan sistem elektronik yang dapat memberikan waktu pengiriman dan waktu penerimaan atas kontrak elektronik yang telah ditentukan sendiri oleh para pihak yang dapat dilakukan seperti halnya kontrak konvensional yakni *Click - Wrap Agreement*. *Click - Wrap Agreement* ini merupakan sistem elektronik yang memiliki penyampaian keterangan elektronik yakni berupa penawaran secara elektronik dan penerimaan secara elektronik yang akan menjadi sebuah kontrak elektronik yang dimana keadaan salah satu pihak menerima penawaran dan melakukan kesepakatan dalam penawaran dengan cara *click* pada bagian persetujuan atau sepakat, atau dengan versi-versi lain yang ada pada website dari perjanjian lisensi yang berlaku saat konsumen atau pengguna dari website ini secara online menekan pada tombol "saya setuju" pada laman web untuk membeli atau mengunduh program (Rahmatsyah, 2024).

Apabila pihak yang melakukan penawaran secara elektronik tidak merancang atau membuat sistem elektronik tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya agar dapat membantu konsumen dalam melakukan penerimaan secara elektronik tersebut, maka kontrak pun bisa batal karena telah melanggar syarat - syarat yang telah ditentukan. Kemudian dalam UU PDGN ini juga mengatur terkait muatan - muatan yang harus ada dalam evidensi dan/atau maklumat, kemudian mengatur terkait penyelesaian masalah yang terkait dengan transaksi dagang yang dilakukan melalui sistem elektronik, orang atau badan hukum tersebut diselesaikan melalui pengadilan atau melalui cara - cara penyelesaian sengketa lainnya, dan mengatur terkait pencabutan izin apabila Pelaku Bisnis tidak menyediakan evidensi dan/atau keterangan yang sesuai dengan yang diatur dalam peraturan-perundangan. Kemudian pasal 66 dalam UU PDGN ini, mengatakan bahwa untuk terkait ketentuan-ketentuan yang mengatur terkait dengan transaksi perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik ini diatur dengan atau berdasarkan PP PMSE. Dalam Kontrak perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik ini memiliki konsep bahwa apabila konsumen menerima akan penawaran - penawaran secara elektronik yang diberikan oleh Pelaku Bisnis, maka sudah bisa dikatakan sebagai kontrak elektronik dikarenakan terkait Penawaran secara elektronik, Penerimaan secara elektronik dan Konfirmasi elektronik mulai dari pasal 37 sampai dengan pasal 49 PP PMSE (Ratulangi, 2024).

Penawaran secara elektronik yang dilakukan pada perdagangan yang dilakukan secara elektronik ini bisa dikatakan sah dengan syarat dan kondisi yang jujur, adil dan berimbang serta pembatasan waktu tertentu dengan jelas. Kemudian Pelaku Bisnis dalam penawaran secara elektronik ini harus menguraikan dengan jelas dan rinci terkait mekanisme - mekanisme teknis dan juga substansi yang ada dalam syarat dan kondisi pemberian kesepakatan atau persetujuan secara elektronik. Suatu penawaran elektronik dapat dinyatakan sah apabila pihak yang menerima penawaran telah menerima atau menyetujui secara elektronik syarat dan ketentuan yang terdapat dalam penawaran. Pelaku Bisnis atau pihak lain dilarang melakukan penarikan kembali Penawaran Elektronik oleh pihak lain kecuali melakukan Pembatalan atas Penawaran Elektronik atas persetujuan oleh pihak penerima tawaran.

Berbeda halnya apabila adanya suatu gangguan sistem elektronik yang belum dapat diprediksi yang mengakibatkan tidak diketahuinya Penerimaan Elektronik maka Penerimaan tersebut dianggap belum terjadi kecuali disetujui dan diterima oleh para pihak. Untuk bentuk - bentuk pelaksanaan penawaran - penawaran secara elektronik objek dagang ini ada 5 (lima) tindakan, sesuai dengan pasal 43 PP PMSE, yakni dapat dilakukan melalui surat tercatat, kemudian melalui surat elektronik (email), kemudian melalui situs online (web), kemudian melalui media elektronik dan saluran - saluran

komunikasi elektronik lainnya. Tidak akan mencapai suatu kesepakatan dalam membuat suatu kontrak elektronik apabila tidak adanya kesesuaian antara keterangan yang diterima saat penawaran elektronik dengan keterangan dalam tahap penerimaan elektronik maka kontrak elektronik dirumuskan tidak atau belum mencapai kesepakatan sehingga kontrak yang dibuat tidak dapat lahir dan mengikat para pihak yang terlibat. Kemudian pada pasal 46 PP PMSE menjelaskan bahwa terkait dengan penerimaan secara elektronik yang dilakukan oleh pihak konsumen ini, dibatasi waktu dengan jangka waktu tertentu untuk direspon oleh Pelaku Bisnis. Tenggang waktu tersebut harus sesuai dengan kesepakatan yang sesuai dengan tahap penawaran atau sesuai dengan standar penyelenggaraan dalam perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*) yang memerhatikan waktu responsif para pihak. Respon yang dimaksud berbentuk konfirmasi elektronik atau konvensional yang dapat dijamin keamanan dan kepastiannya dikemudian hari sebagai bukti adanya kesepakatan yang terbentuk. Konfirmasi konvensional adalah konfirmasi yang tidak menggunakan pemanfaatan teknologi seperti adanya tanda terima, kwitansi atau lainnya. Berbeda dengan halnya Konfirmasi Elektronik yang dijelaskan dalam Pasal 1 Angka (16) PP PMSE, yaitu proses dan pemberian kewenangan kepada pembeli untuk secara sadar dalam memberikan kelugasan dalam memberikan persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap kontrak elektronik sebelum kontrak dianggap sah dan mengikat oleh setiap pihak yang berkepentingan dan terlibat. Bentuk-bentuk konfirmasi elektronik ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi, membetulkan atau memodifikasi evidensi atau formulir perintah pembelian yang diisi oleh para pihak atau bisa juga dilakukan dengan memberikan pernyataan bahwa telah memperoleh cukup keterangan dan/atau secara jelas untuk konsumen menyampaikan niatan untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan oleh Pelaku Bisnis. Selanjutnya muatan-muatan atau isi yang ada dalam konfirmasi elektronik ini harus sesuai dengan muatan-muatan atau isi yang tercantum pada penawaran secara elektronik.

Pengaturan kontrak elektronik ini diatur pada PP PMSE pada pasal 50 sampai dengan pasal 57. Bentuk - bentuk kontrak elektronik ini dijelaskan pada pasal 51 PP PMSE yang mengatakan bahwa kontrak elektronik dapat berupa bentuk perjanjian/kontrak/ perikatan jual beli atau perjanjian/kontrak/ perikatan lisensi. Kemudian muatan keterangan yang tercantum dalam kontrak elektronik diatur pada pasal 53 PP PMSE yang sesuai dengan penawaran dan paling sedikit memuat: a. Rincian evidensi diri para pihak; b. Prinsipian Objek Kontrak; c. Validitas Hukum dari Objek Kontrak; d. Nilai dari transaksi perdagangan; e. Kualifikasi dan tenggang waktu pembayaran; f. Teknis operasional pengiriman Objek Kontrak; g. Teknis pengembalian Objek Kontrak dalam hal jika terjadi ketidaksesuaian antara objek kontrak yang diterima dengan Objek yang diperjanjikan; h. Teknis dalam hal terkait pembatalan oleh para pihak; dan i. Pilihan hukum penyelesaian sengketa PMSE. Dalam melakukan penawaran secara elektronik, Pelaku Bisnis dilarang untuk merumuskan klausula baku yang merugikan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Selanjutnya disebut UU PK). Larangan - larangan dalam mencantumkan klausula baku atau klausula eksonerasi yang dimaksud dalam UU PK. Pengaturan terkait dengan larangan - larangan dalam pencantuman klausula baku ini memiliki tujuan untuk memberikan posisi yang setara berdasarkan asas bebas berkontrak. Pada pasal 56 PP PMSE ini mengatur bahwa Pelaku Bisnis wajib memberikan fasilitas untuk konsumen mengunduh dan/atau untuk menyimpan kontrak elektronik tersebut. Selanjutnya dianggap batal demi hukum kontrak elektronik tersebut, jika terjadi kesalahan teknis (*technicality error*) akibat dari sistem elektronik yang disediakan oleh Pelaku Bisnis untuk konsumen ini tidak aman, andal, dan bertanggung jawab.

Kesalahan Teknis adalah kesalahan atau adanya kecacatan operasional sistem elektronik yang mana sistem elektronik tersebut dibuat untuk beroperasi dengan tidak seharusnya beroperasi, dengan maksud melakukan perbuatan melawan hukum terhadap konsumen untuk meraih suatu kesepakatan dari konsumen. Apabila sistem elektronik adanya kesalahan teknis (*technicality error*), maka pihak penerima atau konsumen tidak wajib atau tidak harus mengembalikan objek kontrak yang telah dikirimkan dan juga telah diterima serta kerugian yang terjadi dikarenakan kesalahan teknis tersebut, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pelaku Bisnis. Kemudian dalam hal pengiriman objek dagang ini dilakukan memakai jasa kurir atau dengan mekanisme-mekanisme lain sesuai dengan standar pengiriman objek dagang yang diatur dengan ketentuan peraturan dibidang kepabeanan, dalam bidang pos dan Ketentuan hukum positif lainnya yang berkaitan dengan hal pengiriman objek dagang. Setiap dilakukannya pengiriman objek dagang, adapun hal yang dicermati oleh Pelaku Bisnis ketika memanfaatkan jasa pengiriman barang atau mekanisme pengiriman lainnya yakni sebagai berikut: a. Jaminan Keselamatan Objek Kontrak; b. Kelayakan Objek Kontrak; c. Kerahasiaan Objek Kontrak; d. Kesesuaian Objek Kontrak yang dikirim; dan e. Ketepatan waktu pengiriman Objek Kontrak, sesuai kesepakatan transaksi perdagangan Objek Kontrak melalui sistem elektronik. Pelaku Bisnis wajib mengirimkan objek kontrak setelah adanya konfirmasi elektronik dan memberikan status pergerakan pengiriman objek kontrak kepada Konsumen. Dalam melakukan pengiriman maka dilarang adanya biaya - biaya yang diharuskan untuk dibayarkan kepada Pelaku Bisnis diluar dari kontrak yang diperjanjikan dan disepakati. Pelaku Bisnis harus mengirimkan segala maklumat yang berkaitan dengan status pengiriman barang secara akurat dan tepat waktu sekaligus keterangan jangka waktu dan progress pengiriman objek kontrak secara rutin. Berdasarkan Pasal 67 PP PMSE, Pengiriman Objek Kontrak akan dinyatakan sah apabila Objek Kontrak secara utuh dan terbukti dalam kondisi yang baik sebagaimana mestinya dalam perjanjian atau saat penawaran seperti barang - barang digital atau jasa digital. Ihwal pengiriman objek kontrak terdapat kesalahan sebagaimana telah diperjanjikan dan disepakati maka Hukum memberikan hak untuk melakukan penukaran kepada Konsumen yakti Pasal 69 hingga Pasal 71. Namun, tidak sewaktu-waktu dapat melakukan penukaran melainkan terdapat tenggang waktu yang diberikan kepada Konsumen untk mengajukan permohonan penukaran objek kontrak, yaitu sekurang-kurangnya 2 (dua) hari yang terhitung sejak objek kontrak diterima oleh konsumen (Rosawati & Kartika, 2024).

Terdapat syarat-syarat yang harus dicapai untuk dapat melakukan penukaran atau pembatalan objek kontrak, yaitu: a. Tidak adanya kesesuaian objek kontrak sebagai mana telah disepakati saat proses penawaran, penerimaan, dan konfirmasi; b. Adanya keterlambatan pengiriman barang c. Adanya kerusakan yang sukar diketahui d. Objek Kontrak menjadi rusak dan kadaluwarsa. Pelaku Bisnis berkewajiban untuk memastikan distribusi terkait dengan objek digital ini baik berbayar maupun yang tidak berbayar atau gratis ini dapat dioperasikan sesuai dengan fungsi dan panduan penggunaannya. Jika dalam penggunaan barang atau jasa digital tersebut menimbulkan kerugian yang dialami oleh konsumen, maka merupakan tanggungjawab Pelaku Bisnis. Ketika adanya unsur kealpaan yang berkontribusi menimbulkan kesalahan oleh Konsumen, maka Konsumen wajib membayar biaya penukaran barang yang dikirimkan kepada Pelaku Bisnis dan Pengiriman dari Pelaku Bisnis kepada Konsumen dalam PMSE.

3.2 Akibat Hukum Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Kontrak Perdagangan Barang atau Jasa menurut PP Nomor 80 Tahun 2019

Perjanjian baku menurut Abdul Kadir Muhammad yang menyatakan istilah dari perjanjian yang menggunakan bahasa belanda yakni *standard contract* yang merupakan suatu pedoman bagi konsumen yang berkehendak menjalin hubungan hukum dengan Pelaku Bisnis namun dalam hal tersebut telah dibakukan perihal muatan, bentuk dan ukuran suatu perjanjian. Kemudian dalam perjanjian baku ada yang namanya klausula baku yaitu pasal-pasal atau segala ketentuan yang ada di dalam perjanjian baku yang telah menjadi standart dan baku alias tidak dapat diubah. Menurut Pasal 1 Ayat 10 UU PK menyatakan bahwa klausula baku adalah aturan, syarat, atau ketentuan yang telah dirumuskan secara sepihak oleh Pelaku Bisnis dalam perjanjian yang mengikat dan wajib dilaksanakan dan dipenuhi oleh konsumen. Sehingga Perjanjian Baku adalah nama dari suatu kontrak yang dibuat dan dirumuskan baik isi, bentuk, dan penutupan kontrak telah distandarisasi secara sepihak tanpa adanya pertimbangan yang memikirkan perbedaan kondisi yang sedang dialami oleh para pihak lainnya. Dalam Klausula baku terdapat beberapa jenis yang perlu diketahui dan dipahami, yaitu: 1. Klausula Baku dengan muatan yang adil (*Fair Contract Terms*) 2. Klausula Baku yang berisi klausul tidak adil (*Unfair Contract Terms*) 3. Klausula Eksonerasi (*Exoneration Clauses/Exemption Clauses*) Klausula Eksonerasi merupakan salah satu penyebab adanya cacat kehendak dalam membuat perjanjian karena melakukan penyalahgunaan keadaan. Sehingga apabila adanya klausula eksonerasi dalam perjanjian maka syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUH Pdt mengenai adanya kehendak dari para pihak tidak terpenuhi sehingga menimbulkan akibat hukum yang membuat perjanjian tersebut menjadi cacat. Makna Akibat Hukum perlu di pahami dan dimengerti. Kata Akibat Hukum terdiri dari dua kata “Akibat” dan “Hukum” (Saputra & Djajaputera, 2024).

Menurut KBI, “Akibat” adalah sesuatu yang menjadi dampak atau kesudahan terhadap suatu peristiwa, kejadian, atau suatu perbuatan yang telah dilakukan dan makna dar “Hukum” adalah suatu ketentuan atau pedoman mengenai suatu peristiwa tertentu. Sehingga definisi dari kedua kata tersebut ialah sesuatu yang menjadi dampak terhadap suatu peristiwa yang berdasarkan ketentuan mengenai suatu peristiwa tertentu. Peristiwa tertentu ini yang dimaksud adalah perbuatan hukum. Menurut Syarifin, akibat hukum adalah dampak yang timbul dari perbuatan hukum yang dilakukan oleh subjek hukum terhadap objek hukum atau dampak yang terjadi terhadap suatu peristiwa tertentu yang oleh hukum telah ditentukan sebagai akibat. Dapat disimpulkan bahwa Akibat Hukum tidak harus berupa sanksi melainkan segala dampak yang terjadi dan timbul akibat melakukan suatu perbuatan hukum (Sunanto et al., 2024).

Penyalahgunaan Keadaan sebagai salah satu akibat hukum apabila adanya cacat kehendak merupakan sesuatu yang tidak dikenal oleh KUH Pdt/Burgerlijk Wetboek namun berdasarkan putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1904K / Sip/ 1982 tanggal 28 Januari 1984 dan putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia nomor 3431K / Pdt / 1985 tanggal 4 Maret 1987 memasukan penyalahgunaan keadaan ini sebagai salah satu penyebab suatu perjanjian menjadi cacat kehendak. Ciri - ciri salah satu pihak dalam keadaan dibawah sehingga mudah untuk melakukan penyalahgunaan keadaan ialah sebagai berikut: 1. Kondisi Finansial yang mendesak seseorang 2. Adanya hubungan hierarki atasan dan bawahan seperti dalam suatu pekerjaan 3. Terdapat keadaan yang tidak menguntungkan; 4. Prestasi (hak dan kewajiban) yang tidak imbang seperti pengalihan tanggungjawab 5. Adanya kerugian salah satu pihak Selain itu juga terdapat unsur - unsur yang harus dipenuhi apabila suatu perjanjian terdapat penyalahgunaan keadaan, yaitu: 1. Ketidakseimbangan prestasi yang kontras 2. Dalam rangka

meraih prestasi harus dilakukan dengan cara menyalahgunakan keadaan 3. Penyalahgunaan dapat terjadi apabila keadaan disalahgunakan berupa kedudukan monopoli, kelebihan psikologis, atau ekonomis. Dengan hadirnya perjanjian baku elektronik sudah menjadi praktek nyata yang secara legal untuk melakukan penyalahgunaan secara terang - terangan karena perjanjian baku dibuat secara sepihak tanpa mempertimbangan pihak lainnya apalagi apabila perjanjian baku tersebut mengandung klausula eksonerasi. Pihak yang tidak membuat perjanjian baku akan sangat dirugikan karena pihak tersebut membutuhkan barang yang hanya dimiliki oleh Pihak Pelaku Bisnis/ Pihak yang membuat perjanjian namun terdapat klausula eksonerasi dalam perjanjian baku. Hal itu secara psikologis ekonomis dapat memaksa konsumen secara tidak langsung dalam memberikan kesepakatan karena pada dasarnya manusia harus memenuhi kebutuhan dan kepentingannya untuk dapat menjalani kehidupan (Widiyanti et al., 2024).

Dengan adanya perjanjian baku Elektronik maka besar kemungkinan perjanjian baku marak dipakai karena lebih efisien dan lebih mudah. Hal itu menjadi kesempatan Pelaku Bisnis untuk membuat Perjanjian Baku yang berisi Klausula Eksonerasi berupa Elektronik. Payung Hukum adanya Perjanjian Baku secara Elektronik ini karena diberlakukannya Undang-Undang Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang memberikan ketentuan bahwa Perdagangan dapat dilakukan menggunakan sistem elektronik. Perjanjian Baku secara Elektronik tidak akan tercipta, salah satunya apabila tidak adanya PMSE. Sehingga, eksistensi Perjanjian Baku Elektronik sejalan dan searah dengan PMSE. Disambung lagi dengan diberlakukannya PP 80/2019 yang secara khusus mengatur mengenai Perjanjian/Kontrak Elektronik. Kontrak Elektronik ini dimaksudkan juga untuk perjanjian baku elektronik/Elektronik. Dalam membuat perjanjian baku Elektronik maka berdasarkan Pasal 53 ayat 2 PP PMSE, yang menyatakan bahwa dilarangnya pencantuman klausula baku yang membuat rugi kepada konsumen yang sesuai dengan UU PK. Syarat Sahnya Kontrak Elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 52 PP 80/2019 yang harus dipenuhi juga, sebagai berikut: 1. Adanya kesesuaian syarat dan kondisi yang dibuat dengan syarat dan kondisi sebagaimana telah dibahas dalam penawaran; 2. Adanya kesesuaian Keterangan Elektronik dalam Kontrak dengan Keterangan Elektronik dalam Penawaran Elektronik seperti identitas para pihak yang terlibat dalam perjanjian, rincian objek kontrak sebagaimana disepakati saat dalam penawaran, kemudian adanya keterangan yang menyatakan bahwa objek kontrak tersebut memiliki legalitas serta nilai transaksi yang terkandung di dalamnya. Kemudian, adanya syarat-syarat yang sesuai sebagaimana telah dipaparkan dalam proses penawaran dan adanya keterangan jangka waktu pembayaran (Zahra et al., 2024).

Setelah itu, adanya mekanisme pengiriman objek kontrak dan pengembalian barang apabila tidak sesuai sebagaimana telah dijanjikan dalam penawaran serta adanya mekanisme pembatalan suatu hal oleh para pihak dan yang paling penting ialah keterangan yang memuat penyelesaian perkara apabila dikemudian hari adanya sengketa atau pelanggaran terhadap yang diperjanjikan; 3. Adanya kesepakatan setiap para pihak ; 4. Para pihak harus Kapabel dalam melakukan perbuatan hukum atau yang mewakili sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam ketentuan hukum positif di Indonesia; 5. Terdapat hal tertentu yang dibahas dalam suatu kontrak; 6. Objek perjanjian tidak diperkenankan atau dilarang bersinggungan dengan ketentuan hukum positif di Indonesia, kesusilaan, dan ketertiban umum; Pasal 54 PP PMSE melarang adanya pencantuman klausula eksonerasi dengan cara melemparkan pengaturan tersebut ke UU PK tepatnya pada Pasal 18 Ayat (1), sebagai berikut: 1. Pelaku Bisnis secara sadar mengalihkan tanggungjawabnya 2. Pelaku Bisnis memiliki kuasa untuk menolak adanya pengembalian barang yang sudah dibeli oleh konsumen; 3. Pelaku Bisnis memiliki kuasa untuk menolak

adanya pengembalian uang yang dibayarkan saat membeli barang oleh konsumen; 4. Pernyataan yang menyatakan bahwa adanya pemberian kuasa oleh konsumen untuk melakukan segala perbuatan sepihak yang berhubungan dengan objek perdagangan oleh konsumen secara mengangsur; 5. Menata pembuktian atas kehilangan fungsionalitas suatu objek atau pemanfaat jasa yang digunakan dan dipesan oleh konsumen 6. Pemberian hak kepada Pelaku Bisnis untuk dapat mengurangi mutu suatu objek kontak atau mengurangi harta kekayaan konsumen menjadi suatu objek jual beli 7. Adanya klausul yang memerintahkan konsumen tunduk terhadap aturan baru, lanjutan, dan/atau perubahan lanjutan secara sepihak dalam waktu konsumen sedang memanfaatkan objek kontrak tersebut; 8. Adanya klausul yang menyatakan bahwa konsumen memberikan hak untuk membebaskan hak tanggungan, gadai, atau hak jaminan objek kontrak kepada Pelaku Bisnis secara mengangsur.

Jika Pelaku Bisnis mencantumkan klausula eksonerasi atau klausula eksepsi maka perjanjian terbut menjadi batal demi hukum. Dengan batalnya perjanjian baku tersebut maka hilangnya hubungan hukum antara Pelaku Bisnis dengan Konsumen. Hilangnya hubungan tersebut maka hak dan kewajiban setiap pihak juga menjadi hilang. Hal itu tidaklah secara otomatis suatu perjanjian baku Elektronik yang mengandung klausula eksonerasi atau eksepsi menjadi batal demi hukum. Para pihak yang merasa bahwa adanya klausula eksonerasi yang bertentangan dengan hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum dalam perjanjian baku Elektronik harus mengajukan permohonan pembatalan perjanjian kepada pengadilan. Itu sudah menjadi hak bagi para pihak yang terikat dalam suatu perjanjian sebagaimana tertuang dalam Pasal 1454 KUH Pdt. Namun, yang mengajukan permohonan pembatalan perjanjian ialah seseorang yang terikat dengan perjanjian baku Elektronik yang mengandung klausula eksonerasi. Apabila pihak yang dirugikan tidak memakai hak untuk mengajukan permohonan pembatalan perjanjian dalam jangka waktu 5 (lima) tahun maka berdasarkan Pasal 1454 KUH Pdt, perjanjian tersebut akan tetap lahir dan mengikat para pihak dan tidak dapat diajukannya permohonan pembatalan perjanjian namun secara esensial perjanjian itu tidak sah karena bertentangan dengan hukum di Indonesia (Pratiwi et al., 2024).

Apabila pihak yang dirugikan mengajukan permohonan pembatalan perjanjian dikarenakan adanya klausula eksonerasi dan dalam prosesnya permohonan tersebut dikabulkan maka perjanjian tersebut secara inkraht berdasakan putusan pengadilan, perjanjian tersebut batal demi hukum dan perbuatan hukum dalam membuat perjanjian baku elektronik tersebut dianggap tidak pernah terjadi. Sehingga para pihak terbebas dari jeratan perjanjian baku elektronik yang berisi klausula eksonerasi. Hilangan hubungan hukum oleh para pihak di ikuti dengan hilangnya hak dan kewajiban. Dalam kontrak perdagangan yang dilakukan oleh perusahaan grab yang bergerak dalam perdagangan jasa ini mencantumkan klausula baku di dalam syarat dan ketentuan tersebut. Dalam syarat dan ketentuan yang dibuat oleh perusahaan grab tersebut ditemukan klausula yang tidak sesuai dalam penggunaanya menurut penulis yakni pada bagian definisi (2.8.) pada bagian A. ketentuan-ketentuan umum yang mengatakan bahwa “ “Kebijakan Privasi” berarti kebijakan privasi kami yang dapat diubah dari waktu ke waktu”, dan juga pada bagian pernyataan, jaminan, dan kesanggupan (3.1.17.) pada bagian A. ketentuan-ketentuan umum yang mengatakan bahwa “anda menyetujui bahwa penggunaan layanan oleh anda tunduk pada kebijakan privasi grab sebagaimana dapat diubah dari waktu ke waktu”, serta pada bagian pengalihan (23.1) ketentuan-ketentuan umum yang mengatakan bahwa “ketentuan penggunaan ini sebagaimana dimodifikasi dari waktu ke waktu dapat tidak dialihkan oleh anda tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari grab tetapi dapat dialihkan tanpa persetujuan anda dari grab. Setiap pengalihan yang dilakukan oleh anda yang melanggar pasal ini akan menjadi batal”.

Dalam pencantuman klausula baku diatas tidak sesuai dengan yang diatur dalam ketentuan pelarangan dalam pembuatan atau pencantuman klausula baku pada UU PK yakni pada pasal 18 ayat (1) huruf g, yakni menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh Pelaku Bisnis dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Dengan dicantumkan klausula baku tersebut maka dapat dikatakan bahwa jika pengguna memakai aplikasi sewaktu-waktu, mereka tidak mengetahui terkait perubahan-perubahan kebijakan privasi yang dilakukan sedangkan dalam UU PK tersebut mengatur terkait hak konsumen atas keterangan yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang objek kontrak pada pasal 4 huruf c, serta kewajiban Pelaku Bisnis dalam memberikan keterangan yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan objek kontrak serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan juga pemeliharaan. Dengan penjabaran yang dituliskan pada syarat dan ketentuan yang dibuat oleh perusahaan grab, telah melanggar dan mengabaikan terkait hak-hak pengguna untuk mendapatkan keterangan yang benar dan jelas dalam jaminan penggunaan jasa yang memiliki potensi menimbulkan kerugian yang diderita oleh pengguna dikarenakan pengguna tidak mengetahui ketentuan-ketentuan yang diubah dan pihak grab ini menyatakan bahwa untuk melihat pada website. Perusahaan grab pun juga tidak memberikan pemberitahuan terkait adanya perubahan hal-hal kebijakan privasi serta ketentuan-ketentuan ini bersifat mengikat bagi pihak yang telah menyepakati ketentuan-ketentuan ini di awal semenjak pengguna mengunduh aplikasi tersebut.

Kemudian pencantuman klausula baku yang tidak tepat menurut penulis berikutnya yakni yang dilakukan oleh perusahaan grab pada bagian Tidak Ada Pengesampingan (27.1), ketentuan-ketentuan umum yang mengatakan bahwa “kegagalan grab untuk melaksanakan hak atau ketentuan apapun dalam penggunaan tidak akan dianggap sebagai pengabaian atas hak atau ketentuan tersebut”. pembuatan atau pencatuman klausula baku ini tidak sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang diatur mengenai larangan pembuatan atau pencantuman klausula baku pada UU PK pada pasal 18 ayat (1) huruf a yang mengatakan bahwa “menyatakan pengalihan tanggung jawab Pelaku Bisnis”. Pernyataan perusahaan grab yang tertuang pada syarat dan ketentuan pengguna ini, dapat dikatakan bahwa perusahaan grab ketika gagal dalam melakukan hak yang tercantum dalam ketentuan apapun dan pengguna, perusahaan grab ini tidak akan dianggap sebagai pengabaian atas hak dan ketentuan tersebut. Hal ini perusahaan grab telah melakukan pengalihan tanggungjawab supaya tidak dijadikan permasalahan ketika perusahaan tidak melaksanakannya. Dengan adanya pembuatan atau pencantuman klausula baku yang dilakukan oleh perusahaan grab bagian (27.1) itu telah melanggar ketentuan mengenai hak konsumen pada pasal 4 huruf a UU PK yakni hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi objek kontrak. Diabaikannya kewajiban Pelaku Bisnis yang diatur pada pasal 7 huruf a dan huruf b yakni bertindak baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan kewajiban memberikan keterangan yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan objek kontrak serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan juga pemeliharaan. Perusahaan grab juga melanggar pasal 19 ayat (1) UU PK yang menyatakan bahwa Pelaku Bisnis bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi objek kontrak yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Kemudian pembuatan atau pencantuman klausula baku yang tidak tepat menurut penulis yakni pada syarat dan ketentuan yang dibuat oleh perusahaan grab pada bagian batasan tanggung jawab (21.4), ketentuan- ketentuan umum yang mengatakan bahwa “Kualitas solusi yang dijadwalkan melalui penggunaan layanan sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyedia pihak ketiga yang pada akhirnya memberikan solusi tersebut kepada anda. Anda memahami, dengan demikian, bahwa

dengan menggunakan layanan ini, anda dapat terpapar pada transportasi yang berpotensi berbahaya, menyinggung, berbahaya bagi anak dibawah umur, tidak aman atau tidak menyenangkan, dan bahwa anda menggunakan layanan ini dengan resiko sendiri". Pembuatan atau pencantuman klausula baku ini tidak sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU PK pada pasal 2 yang mengatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum. Kemudian juga tidak sesuai dengan pasal 18 ayat (1) huruf a UU PK mengenai larangan pembuatan atau pencantuman klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab Pelaku Bisnis, dikarenakan resiko-resiko harus ditangani oleh pengguna itu sendiri. Kemudian pembuatan atau pencantuman klausula baku itu melanggar mengenai hak konsumen pada pasal 4 huruf c yakni hak atas keterangan yang benar, jelas dan jujur terkait dengan tidak ada kerjasama perusahaan grab dengan pihak ketiga dalam memberikan keterangan penggunaan layanan tersebut. Kemudian juga melanggar pada pasal 7 huruf F yang dimana kewajiban Pelaku Bisnis untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan objek kontrak yang diperdagangkan, perusahaan grab ini tidak bertanggung jawab atas segala hal yang mengakibatkan bahaya dalam pelayanan kepada konsumen.

4. Simpulan

Pelaku Bisnis sebagai perantara dalam menyediakan sarana komunikasi, Pelaku Bisnis bekerjasama secara *Business to Business (B to B)* dengan perusahaan penyedia sarana komunikasi elektronik. Dalam hal bekerja sama, pelaku bisnis dan penyedia sarana komunikasi elektronik membuat kontrak sehingga adanya hubungan hukum antara kedua belah pihak. Dalam kerjasama tersebut, mendukung Pelaku Bisnis untuk menjalankan PMSE kepada calon konsumen melalui *e-merchant* baik melalui website, aplikasi, atau sistem jaringan internet lainnya. Dalam menjalankan PMSE, pelaku bisnis membuat iklan-iklan dalam melakukan penawaran. Iklan-iklan tersebut memuat syarat dan ketentuan dari pelaku bisnis dan sejumlah keterangan-keterangan atau isi dari penawaran yang bisa dikatakan sebagai janji dari pelaku bisnis terhadap calon konsumen. Calon konsumen mempelajari segala keterangan-keterangan yang dipaparkan oleh Penawar dan Calon Konsumen akan menerima penawaran apabila dirasa penawaran yang dilakukan oleh pelaku bisnis cocok dengan calon konsumen penerimaan dari Calon Konsumen dilakukan secara subjektif alias pernyataan kehendak secara diam-diam. Kemudian, masuk ke tahap konfirmasi oleh calon konsumen yang dapat diketahui dengan Calon Konsumen mengonfirmasi pesanan atau mengonfirmasi penerimaan tawaran melalui website, atau aplikasi yang disediakan oleh Pelaku Bisnis dalam PMSE. Setelah itu, Calon konsumen melakukan pembayaran sebagai bukti pelaksanaan kewajiban kontrak elektronik dan saat melakukan pembayaran Calon Konsumen beralih status menjadi Konsumen. Konsumen telah melakukan kewajibannya melalui pembayaran maka Pelaku Bisnis memiliki kewajiban untuk mengirimkan objek kontrak sebagaimana yang dipesan oleh Konsumen. Ketika melakukan pengiriman, Pelaku Bisnis dapat mengalihkan pengiriman tersebut kepada Pihak Ketiga yang menyediakan jasa pengiriman barang dan Pelaku Bisnis hanya bertanggungjawab memberika keterangan - keterangan berkaitan dengan status pengiriman.

Penyedia Jasa Pengirim Barang mulai bertanggungjawab terhadap objek kontrak yang dipesan oleh Konsumen dan berkewajiban untuk mengantarkan barang dengan kondisi yang aman, selamat, dan tepat waktu selain itu berkewajiban kepada Pelaku Bisnis untuk memberikan keterangan secara berkali mengenai status objek kontrak yang dikirim. Tanggungjawab Penyedia Pengirim Barang/atau Jasa berhenti hingga Konsumen menerima objek kontrak yang dipesannya. Apabila objek kontrak

tidak sesuai sebagaimana yang dipesan oleh Konsumen maka konsumen berhak untuk melakukan pengembalian/penukaran/pembatalan dan Pelaku Bisnis diwajibkan menyediakan fasilitas untuk melakukan pengembalian/penukaran/pembatalan kepada Konsumen dan akan memproses permohonan pengembalian/penukaran/pembatalan. Namun, konsumen juga berkewajiban untuk memenuhi segala syarat dan ketentuan dalam melakukan atau mengajukan permohonan pengembalian/penukaran/pembatalan kepada Pelaku Bisnis. Apabila terdapat sengketa, maka dapat diselesaikan melalui pengadilan atau mekanisme penyelesaian sengketa lainnya seperti konsultasi, negoisasi, konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Adanya klausula baku yang berisi klausula eksonerasi berupa pengalihan tanggungjawab dalam perjanjian baku maka memiliki akibat hukum. PP PMSE tidak memberikan sanksi namun mengarahkan kepada Pasal 18 Ayat (3) UU PK yang memberikan akibat hukum berupa batal demi hukum. Jika dalam kontrak perdagangan barang atau jasa ini terdapat klausula eksonerasi, maka kontrak perdagangan tersebut batal demi hukum serta perbuatan hukum dalam membuat kontrak perdagangan tersebut dianggap tidak pernah terjadi namun untuk membatalkan suatu perjanjian harus mengajukan permohonan pembatalan perjanjian kepada pengadilan karena konsep batal demi hukum tidak didapat secara otomatis membatalkan perjanjian tanpa adanya putusan inkraacht sebagaimana diatur dalam Pasal 1266 KUH Pdt. Apabila tidak adanya pengajuan pembatalan perjanjian maka perjanjian baku elektronik yang mengandung klausula eksonerasi masih tetap mengikat para pihak dan tetap lahir. Kemudian dalam kontrak elektronik PMSE ini yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen, maka pihak yang membuat kontrak baku perdagangan elektronik tersebut dapat dilaporkan kepada menteri perdagangan atau lembaga penyelesaian sengketa yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Daftar Pustaka

- Alfira, A., Nurdin, F., Hikmah, A. N., Yudiyanti, E., Gustiana, G., Fatimah, S., & Asmiranda, A. (2024). Peranan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Pengembangan UMKM di Kabupaten Sinjai. *Jurnal Riset Multidisiplin*, 1(3), 116–125. <https://doi.org/10.61316/jrma.v1i3.21>
- Fakhri, M. I., Mulyati, E., & Trisnamansyah, P. (2024). Kepastian Hukum Bagi Pembeli yang Dirugikan pada Perjanjian Titip Jual di Sosial Media. *Syntax Literate*, 9(2), 1344–1362. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i2.14989>
- Fathanudien, A., Dialog, B. L., & Anugrah, D. (2024). Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Menyelesaikan Perkara Sengketa Konsumen (Studi Di Kabupaten Kuningan). *Hukmy*, 4(1), 535–552. <https://doi.org/10.35316/hukmy.2024.v4i1.535-552>
- Ginting, Y. P., & Wiguna, V. F. (2024). Sosialisasi Upaya Hukum Bagi Konsumen Terhadap Wanprestasi Dalam Jual Beli Properti. *Jurnal Pengabdian West Science*, 3(03), 307–321. <https://doi.org/10.58812/jpws.v3i03.1037>
- Martinelli, I., Wibowo, S. H., Andreas, G. F. M., & Fae, M. O. (2024). Penggunaan Click-Wrap Agreement Pada E-Commerce: Tinjauan Terhadap Keabsahannya Sebagai Bentuk Perjanjian Elektronik. *Jurnal Supremasi/Jurnal Supremasi*, 73–86. <https://doi.org/10.35457/supremasi.v14i1.2797>
- Maulana, M. A., Rs, D. S., Arifin, Z., & Soegianto, S. (2021). KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN KREDIT BANK PERKREDITAN RAKYAT. *Jurnal USM Law Review*, 4(1), 208. <https://doi.org/10.26623/julr.v4i1.3369>

- Mustakim, A., Tolo, S. B., & Munawir, L. O. (2024). Perlindungan Hukum Perikatan Pembebanan Jaminan Kebendaan Dalam Akad Murabahah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Yang Tidak Beretikad Baik. *Jurnal Risalah Kenotariatan*, 5(1), 33–42. <https://doi.org/10.29303/risalahkenotariatan.v5i1.206>
- Pratiwi, D. E., Hanifah, I., & Ramlan, R. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Perjanjian Kredit Dengan Menggunakan Jaminan Surat Keputusan Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil. *IBLAM Law Review*, 4(1), 303–323. <https://doi.org/10.52249/ilr.v4i1.287>
- Prianto, A., Halim, A. N., & Kumala, Y. C. (2024). Kepastian Hukum Kekuatan Akta Otentik Terhadap Para Penghadap Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dikaitkan Dengan Tanggung Jawab Notaris. *Sentri*, 3(3), 1191–1199. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2404>
- Rahmatsyah, N. (2024). Edukasi Risiko Peer to Peer Lending dan Solusinya Sebagai Pendongkrak Perekonomian Rakyat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Abdi Nusa*, 4(1), 84–90. <https://doi.org/10.52005/abdinusa.v4i1.138>
- Ratulangi, N. N. (2024). Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hilangnya Dana Deposito Nasabah Pada Kasus PN Makassar 170/Pdt.G/2021/Pn Mks. *COMSERVA*, 3(11), 4653–4670. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i11.1261>
- Rosawati, N. N., & Kartika, A. W. (2024). Perlindungan Konsumen Pada Jasa Pengelola Parkir 24 Jam Atas Hilangnya Kendaraan Bermotor Melalui Mediasi Di Kepolisian Sektor Purwosari (Studi Kasus Parkir 24 Jam Di Purwosari, Bojonegoro). *Keadilan*, 22(1), 1–25. <https://doi.org/10.37090/keadilan.v22i1.1431>
- Saputra, M. I., & Djajaputera, G. (2024). Tanggung Jawab Pihak Asuransi Terhadap Perjanjian Kredit Bank dalam Hal Debitur Meninggal Dunia. *Syntax Literate*, 9(4), 2298–2307. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i4.14958>
- Sunanto, R., Tondy, C. J., & Irhamsah, I. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Terkait Penerapan Perjanjian Baku Sektor Pelayanan Publik. *Sentri*, 3(3), 1200–1207. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2405>
- Widiyanti, I. D., Sari, N. K., & Tiyas, V. P. A. (2024). Kecacatan Hukum Perjanjian Jual Beli Vila. *Widya Yuridika/Widya Yuridika*, 7(1), 149. <https://doi.org/10.31328/wy.v7i1.4730>
- Zahra, R. A., Abdurrahman, L., & Husnoh, A. U. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 1(4), 9. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i4.23>