

ANALISA KLAUSULA EKSONERASI DALAM VOUCHER ELEKTRONIK PADA APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE

I Kadek Singa Sunjaya, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

singasun23@gmail.com

I Made Dedy Priyanto, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

dedy.priyanto333@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penulisan jurnal ilmiah ini untuk mengetahui dan memahami syarat dan ketentuan voucher elektronik pada aplikasi transportasi online yang mengandung klausula eksonerasi dan untuk mengkaji lebih dalam mengenai upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen jika mengalami kerugian akibat adanya klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan voucher elektronik pada aplikasi transportasi online. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini ialah penelitian hukum yuridis-empiris dengan menggunakan pendekatan kasus, pendekatan perundang-undangan dan pendekatan fakta. Hasil penulisan menunjukkan syarat dan ketentuan dalam voucher elektronik pada aplikasi transportasi online memuat klausula eksonerasi sehingga dapat merugikan konsumen. Upaya hukum yang bisa ditempuh konsumen jika mengalami kerugian akibat adanya klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan voucher elektronik pada aplikasi transportasi online yakni lewat jalan damai. Bila terdapat persetujuan dari masing-masing pihak yang berperkara tentunya bisa dibawa ke BPSK baik dengan cara arbitrase, konsiliasi maupun mediasi. Apabila jalan tersebut juga tidak bisa, langkah penanganan berikutnya adalah lewat peradilan umum.

Kata Kunci : Klausula Eksonerasi, Voucher Elektronik, Transportasi Online.

ABSTRACT

This research aims to examine as well as understanding electronic voucher terms and conditions on online transportation application which contained exoneration clause, as well as to inspect proportional form of dispute settlement for consumer who suffered loss due to exoneration clause appearance on online transportation application's voucher. Writing method used on this research is empiric-juridical legal method within case, statutory and fact approach. The research outcome showed the terms and conditions in the electronic vouchers on the online transportation application contain an exoneration clause so that it can harm consumers. Proportional form of dispute settlement for consumer who suffered loss due to exoneration clause appearance is alternative dispute settlement. By agreement of both parties, the case is able to be brought to BPSK by arbitration, conciliation either mediation. When mentioned form of alternative dispute settlement is not succeeded, tribunal become last resort of dispute settlement body.

Keywords: Exoneration clause, Electronic voucher, Online Transportation

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini keberadaan teknologi terkhusus pada aspek informasi menjadi salah satu kebutuhan masyarakat Indonesia. Sudah tidak dapat dipungkiri bahwa saat ini teknologi informasi dijadikan sebagai alat bantu masyarakat untuk mempermudah pekerjaannya. Adapun contohnya seperti membuat suatu usaha dagang berbasis

internet atau banyak orang menyebutnya *electronic commerce*.¹ Salah satu inovasi usaha yang saat ini sedang hangat-hangatnya diperbincangkan adalah aplikasi layanan transportasi berbasis *online*. Layanan transportasi *online* adalah suatu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang maupun antar-jemput dengan menggunakan jaringan internet sebagai media perantara karena cara penggunaannya berbasis *online*.² Sejak kemunculannya di Indonesia, layanan transportasi *online* mendapat respon positif dari masyarakat karena dianggap sangat bermanfaat dan memberikan keuntungan secara signifikan.³ Disamping itu pada aplikasi transportasi *online* juga terdapat kontrak elektronik yang membuat konsumen tidak perlu susah payah untuk menandatangani maupun menyetujui sebuah kontrak jika ingin menggunakan layanan ini.

Di Indonesia *electronic commerce* seperti halnya layanan transportasi *online* sudah mempergunakan kontrak elektronik agar lebih cepat dan efisien sehingga menghasilkan kesepakatan antara konsumen dan pihak transportasi *online*. Seperti kita ketahui kontrak elektronik yaitu suatu perjanjian lewat perangkat elektronik yang terhubung internet contohnya *handphone* dan harus disepakati maupun disetujui oleh kedua belah pihak.⁴ Kontrak elektronik ini tentunya sudah diakui kehadirannya berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Kontrak, menurut Pasal 1313 KUHP, disebutkan bahwa kontrak diartikan sebagai salah satu tindakan yang diperbuat oleh satu orang atau lebih yang harus mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih. Dengan ketentuan Pasal 1313 KUHP mengakibatkan terjadinya hubungan hukum yakni adanya perikatan antara pihak pengguna transportasi *online* dengan pihak transportasi *online* yang lahir dari sebuah perjanjian *voucher* elektronik.

Layanan transportasi *online* memiliki keunggulan untuk menarik minat para konsumennya yakni menghadirkan sebuah *voucher* elektronik. Dengan adanya *voucher* elektronik, secara tidak langsung konsumen akan merasa diuntungkan sehingga akan berdampak baik pada kepuasan konsumen. *Voucher* elektronik yang ditawarkan layanan transportasi *online* sangat beranekaragam mulai dari *voucher* potongan harga, *voucher* makanan ataupun minuman hingga *voucher* hari raya. Kendati demikian, walaupun layanan transportasi *online* memiliki sejumlah kelebihan seperti *voucher* elektronik, akan tetapi terdapat beberapa klausul syarat dan ketentuan *voucher* elektronik layanan transportasi *online* yang justru dapat merugikan dan menyudutkan pihak konsumen.

Klausul syarat dan ketentuan *voucher* elektronik yang dimaksud seperti pihak transportasi *online* yang memberikan pernyataan sepihak dengan menghentikan transaksi ataupun pemakaian *voucher* dan mengganti klausul *voucher* secara tiba-tiba. Dimana hal ini juga diperparah dengan tidak adanya konfirmasi maupun notifikasi

¹Hanim, Lathifah, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi", *Jurnal Pembaharuan Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Semarang* 1, No. 2, (2014), 19.

²Larasati, Anak Agung Ayu Krisnanti dan Made Maharta Yasa, "Pertanggungjawaban Gojek Akibat Kehilangan Barang Pada Fitur Go-Send Sebagai Layanan yang Ditawarkan Dalam Gojek Indonesia", *Jurnal Kertha Semaya* 7, No. 2, (2019), 3.

³Nasution, Dian Mandayani Ananda, "Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi Dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online", *RESAM Jurnal Hukum* 4, No. 1, (2018), 18-19.

⁴Fauzie, Muhammad Alfat, "Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Elektronik Menurut Hukum Internasional Dan Hukum Nasional", Universitas Lampung, Bandar Lampung, (2017), 2.

dari pihak transportasi *online* yang tentunya sangat merugikan konsumen. Tentunya syarat dan ketentuan *voucher* elektronik diatas mengandung klausula eksonerasi karena pihak transportasi *online* memberikan pernyataan sepihak dan mengalihkan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha. Disamping itu konsumen dirasa telah setuju atas syarat dan ketentuan yang dibuat oleh pihak transportasi *online* meskipun nyatanya tidak terdapat pernyataan “setuju” secara terang dan tegas dari pihak konsumen. Berdasarkan latar belakang tersebut maka harus dilakukan analisa perihal penggunaan klausula eksonerasi dalam *voucher* elektronik pada aplikasi transportasi *online*.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah syarat dan ketentuan *voucher* elektronik pada aplikasi transportasi *online* mengandung klausula eksonerasi?
2. Bagaimanakah upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen jika mengalami kerugian akibat adanya klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan *voucher* elektronik pada aplikasi transportasi *online*?

1.3. Tujuan Penulisan

Tentunya penelitian ini memiliki tujuan penulisan yakni pertama, untuk mengetahui dan memahami syarat dan ketentuan *voucher* elektronik pada aplikasi transportasi *online* yang mengandung klausula eksonerasi dan kedua, untuk mengkaji lebih dalam mengenai upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen jika mengalami kerugian akibat adanya klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan *voucher* elektronik pada aplikasi transportasi *online*.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis hukum yuridis-empiris yakni langkah yang dipakai sehingga penulis dapat memandang dan mempelajari dengan cara apa suatu hukum dapat bekerja secara jelas dalam masyarakat.⁵ Pendekatan penelitian yang digunakan yakni: 1) pendekatan kasus, karena dilihat dari problematika terdapat adanya pemberian klausula baku yang didalamnya memuat klausula eksonerasi dalam *voucher* elektronik pada aplikasi transportasi *online* sehingga konsumen merasa dirugikan. 2) pendekatan perundang-undangan dimana dalam konteks kasus penulis menggunakan UUPK, UUIE dan KUHPer sebagai acuan utama sekaligus dapat dijadikan tolak ukur untuk menganalisis permasalahan yang diambil. 3) Pendekatan fakta, yang tentunya penulis akan menyaksikan, menelaah dan mengetahui lewat bagaimana implementasinya di dalam masyarakat. Penulisan jurnal ilmiah ini menggunakan bahan hukum kepustakaan dengan mendapatkan data sekunder berupa buku, skripsi, jurnal hingga peraturan perundang-undangan yang menyangkut objek penelitian.⁶ Disamping itu, penulis juga mengadakan wawancara *in-depth interview*

⁵Aziz, Noor Muhammad, “Urgensi Penelitian dan Pengkajian Hukum Dalam Pembentukan Peraturan Perundang-undangan”, *Jurnal Media Pembinaan Hukum Nasional*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan HAM RI 1, No. 1, (2012), 19.

⁶Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Umum*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2007), 23.

kepada narasumber yakni Diah Purwaningrum seorang pengguna layanan transportasi *online*.⁷ Untuk mengolah berbagai data tersebut, dilakukan sebuah analisis secara kualitatif.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1. Syarat dan Ketentuan *Voucher Elektronik* Pada Aplikasi Transportasi *Online* Mengandung Klausula Eksonerasi

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), kontrak elektronik yakni persetujuan antara dua belah pihak dan dilaksanakan berbasis media elektronik. Jika berbicara mengenai kontrak, maka sudah secara tegas diatur di Pasal 1313 KUHPer, dimana kontrak diartikan sebagai salah satu tindakan yang diperbuat oleh satu orang atau lebih yang harus mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih. Jadi dapat dikatakan kontrak merupakan sumber dari suatu perikatan.⁸ Dengan demikian melihat pengertian kontrak diatas, sehingga kontrak elektronik dipandang telah mencukupi syarat-syarat berdasarkan Pasal 1313 KUHPer.⁹

Merujuk pada syarat sahnya kontrak tentunya termaktub pada ketentuan Pasal 1320 KUHPer dimana terbagi atas dua yakni syarat subjektif dan objektif.¹⁰ Syarat subjektif, diantaranya:

1. Sudah dianggap cukup dalam membuat kontrak (cukup umur dan tidak sakit ingatan), dimana dalam konteks ini untuk melaksanakan suatu kontrak haruslah seseorang yang menurut hukum mempunyai kewenangan untuk menghasilkan kontrak.
2. Adanya kata "sepakat" kehendak dimana dalam konteks ini harus terdapat kesamaan pendapat mengenai hal apa saja yang diatur terhadap kontrak sehingga secara otomatis kontrak akan dianggap sah oleh hukum.

Sedangkan syarat objektif, diantaranya:

1. Hal tertentu atau objek memiliki arti yakni dalam merancang kontrak mesti jelas asal usulnya dan diperbolehkan oleh hukum yang berlaku.
2. Dilegalkannya sebuah kausa, memiliki arti dalam melaksanakan kontrak mesti terdapat alasan yang logis dan jelas berdasarkan hukum yang saat ini sedang berlaku.

Melihat pemaparan yang sudah dijelaskan, maka dari itu untuk membuat sebuah kontrak, harus memenuhi unsur-unsur diatas tersebut. Agar tidak dirugikan atas usahanya banyak pelaku usaha menyertakan klausul-klausul yang secara tidak langsung dapat memindahkan tanggung jawabnya. Adapun contohnya seperti klausul "*Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar kembali*", "*Juru parkir tidak akan bertanggung jawab jika terjadi kehilangan helm*". Ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor

⁷Susanti, Bivtri, "Metode Penelitian Hukum" (Presentasi disampaikan pada kuliah umum 'Penelitian Hukum, Diadakan oleh SHI Jentera', Jakarta, 22 November 2019).

⁸Fuady, Munir, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Globalisasi*, (Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2008), 10.

⁹Malinda, Desi, "E-Contract pada PT. Go-Jek Indonesia dalam Perjanjian dengan Mitra Usahanya Menurut Syirkah 'Inan (Analisis Klausula Eksenorasi dalam Kontrak Baku)" PhD diss., UIN Ar-Raniry Banda Aceh, (2019), 36.

¹⁰Saliman, Abdul R, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Edisi Keempat, (Jakarta, Kencana, 2005), 40.

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyampaikan penjelasan klausula baku yakni tiap-tiap norma maupun ketentuan dimana hal tersebut sudah dirancang dan ditentukan sebelumnya oleh satu pihak saja (pelaku usaha) yang diwujudkan pada sebuah dokumen ataupun kesepakatan yang bersifat mengikat, disamping itu juga harus dipenuhi bagi pihak konsumen.

Kendati UUPK tidak memberikan penjelasan mengenai klausula eksonerasi, namun secara garis besar klausula eksonerasi dapat diartikan sebagai ketentuan yang bersifat khusus dalam konteks ini pelaku usaha melepaskan tanggung jawabnya atas kerugian konsumen yang ditimbulkan terhadap implementasi suatu kesepakatan seperti wanprestasi.¹¹ Melihat penjelasan tentang klausula baku dan klausula eksonerasi di atas, jadi dapat ditarik masing-masing unsurnya yakni klausula baku proses pembentukannya sudah dirancang dan ditentukan sebelumnya oleh satu pihak saja (pelaku usaha) dan tidak terfokus terhadap substansi kontrak sementara klausula eksonerasi dilakukan oleh satu pihak saja disamping itu juga dapat melepaskan tanggung jawabnya.¹²

Dengan adanya syarat dan ketentuan *voucher* elektronik pada aplikasi transportasi *online*, dimana bisa diklasifikasikan menjadi kontrak elektronik karena memuat kata “sepakat” dan berbasis elektronik. Adapun syarat dan ketentuan *voucher* elektronik pada salah satu aplikasi transportasi *online* adalah sebagai berikut:

1. *Voucher* ini akan berfungsi jika konsumen memesan lewat aplikasi transportasi online dan memilih layanan pesan makanan.
2. *Voucher* ini bisa dimanfaatkan asalkan alokasinya mencukupi.
3. *Voucher* akan aktif dalam sekali pembayaran.
4. Jika dalam berbelanja konsumen melampaui jumlah harga yang ditetapkan *voucher*, hal ini bisa diantisipasi dengan melakukan pelunasan lewat alat pembayaran elektronik non tunai.
5. Secara tegas pihak transportasi *online* melarang adanya penyatuan *voucher* terhadap jenis-jenis promo yang lain.
6. Adanya pembatasan bagi konsumen dimana *voucher* yang sudah terkonfirmasi maka otomatis tidak bisa diambil lagi.
7. Pemakaian *voucher* dapat digagalkan ataupun dihentikan jika terdapat perilaku kejahatan.
8. Pihak transportasi *online* mempunyai kewenangan untuk menghentikan transaksi ataupun pemakaian *voucher* secara tiba-tiba tanpa adanya konfirmasi maupun notifikasi dari pihak transportasi *online*.
9. Pihak transportasi *online* mempunyai kewenangan untuk mengganti klausul *voucher* secara tiba-tiba tanpa adanya konfirmasi maupun notifikasi dari pihak transportasi *online*.
10. Konsumen dirasa telah setuju atas keseluruhan isi dari klausul *voucher* oleh pihak transportasi *online*.

Jika diperhatikan secara saksama ketentuan nomor 8 yakni Pihak transportasi *online* mempunyai kewenangan untuk menghentikan transaksi ataupun pemakaian *voucher* secara tiba-tiba tanpa adanya konfirmasi maupun notifikasi dari pihak

¹¹Pradnyani, I Gusti Ayu Ratih, I Gusti Ayu Puspawati dan Ida Bagus Putu Utama, “Perjanjian Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Kertha Semaya* 6 No. 2, (2018), 5.

¹²Astari, Ida Ayu Lia dan Ida Bagus Putu Utama, “Pertanggung Jawaban PT Go-Jek Terhadap Penetapan Klausula Eksonerasi”, *Jurnal Kertha Semaya* 7 No. 3, (2019), 8.

transportasi *online* dan ketentuan nomor 9 yakni Pihak transportasi *online* mempunyai kewenangan untuk mengganti klausul *voucher* secara tiba-tiba tanpa adanya konfirmasi maupun notifikasi dari pihak transportasi *online* merupakan salah satu bentuk penggunaan klausula baku pada kontrak elektronik. Hal ini tentunya dapat dilihat pada unsur klausula baku yaitu pembentukannya sudah dirancang dan ditentukan sebelumnya oleh satu pihak saja (pelaku usaha). Dimana dalam konteks kasus ketentuan *voucher* elektronik transportasi *online* nomor 8 dan nomor 9 secara tersirat adalah bentuk pernyataan sepihak transportasi *online* dan sudah melemahkan maupun menyudutkan kedudukan konsumen karena tidak terdapat ruang bagi konsumen untuk menegosiasikan isi kontrak *voucher* elektronik tersebut.

Apalagi dalam ketentuan nomor 10 menyatakan bahwa konsumen dirasa telah setuju atas keseluruhan isi dari klausul *voucher* oleh pihak transportasi *online* meskipun nyatanya tidak terdapat pernyataan "setuju" secara terang dan tegas dari pihak konsumen. Sehingga otomatis klausul tersebut sudah mengesampingkan hak kenyamanan konsumen sebagaimana diatur pada Pasal 4 angka 1 UUPK. Maka konsumen akan sangat dirugikan terhadap klausula baku *voucher* elektronik transportasi *online* diatas karena mau tidak mau harus menyepakati substansi kontrak lantaran konsumen tidak mempunyai kewenangan dalam memperbaiki klausul-klausul kontrak.¹³ Dengan demikian syarat dan ketentuan *voucher* elektronik transportasi *online* mengandung klausula baku dan sudah sesuai terhadap bunyi Pasal 1 angka 10 UUPK

Ketentuan nomor 8 dan nomor 9 *voucher* elektronik transportasi *online* juga mengandung klausula eksonerasi. Dimana ketentuan tersebut dapat dilihat dengan memperhatikan unsur dari klausula eksonerasi sendiri yakni dapat melepaskan tanggung jawabnya. Hal ini juga dipertegas dengan bunyi Pasal 18 ayat (1) huruf a yaitu tidak diperbolehkannya pihak transportasi *online* memindahkan kewajibannya untuk bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya. Klausul yang menyatakan pihak transportasi *online* memberikan pernyataan sepihak dengan menghentikan transaksi ataupun pemakaian *voucher* dan mengganti klausul *voucher* secara tiba-tiba tentunya merupakan bentuk penggunaan klausula eksonerasi karena telah dianggap mengalihkan kewajiban untuk bertanggung jawab bagi konsumen. Permasalahan ini juga semakin diperparah dengan adanya kalimat "*tanpa adanya konfirmasi maupun notifikasi dari pihak transportasi online*" sehingga klausul tersebut sudah mengesampingkan hak mendapatkan keterangan yang faktual maupun jelas bagi pihak konsumen sebagaimana diatur pada Pasal 4 angka 3 UUPK. Kalimat tersebut juga memberikan pernyataan seakan-akan pihak transportasi *online* enggan untuk bertanggung jawab dan mengabaikan kewajibannya jika terjadi kerugian pada konsumen.

Sebagai perumpamaan terhadap konteks klausul diatas, jika konsumen sudah melakukan transaksi dan memakai *voucher* secara benar. Akan tetapi tiba-tiba pihak transportasi *online* mengganti klausul *voucher* yang menyatakan *voucher* sudah tidak bisa digunakan lagi tanpa adanya konfirmasi maupun notifikasi dari pihak transportasi *online*. Sehingga pihak transportasi *online* dengan semena-mena dapat menghentikan transaksi ataupun pemakaian *voucher*. Maka sangat jelas hal ini merugikan konsumen dan merupakan salah satu bentuk pengalihan tanggung jawab

¹³Muaziz, Muhamad Hasan dan Achmad Busro, "Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak", *Jurnal Hukum Law Reform, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro* 11, No. 1, (2015), 79.

bagi pihak transportasi *online*. Disatu sisi konsumen kehilangan uangnya dalam bertransaksi *voucher* dan disisi lain konsumen sudah menghabiskan banyak waktu untuk kegiatan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pengguna salah satu layanan transportasi *online* yakni Diah Purwaningrum pada 28 Januari 2020 menjelaskan bahwa syarat dan ketentuan *voucher* elektronik pada aplikasi transportasi *online* tersebut sangat merugikan konsumen. Diah Purwaningrum adalah seorang mahasiswa ilmu komunikasi, Universitas Gadjah Mada yang sudah menggunakan layanan transportasi *online* sejak tahun 2018 sampai sekarang. Menurut Diah pernyataan klausul “pihak transportasi *online* yang memberikan pernyataan sepihak dengan menghentikan transaksi ataupun pemakaian *voucher* dan mengganti klausul *voucher* secara tiba-tiba dengan tidak adanya konfirmasi maupun notifikasi dari pihak transportasi *online*” memiliki makna ambiguitas. Apakah klausulnya berubah ditengah masa berlakunya *voucher* atau tidak? Penghentian transaksi atau pemakaian *voucher* yang dijelaskan menyangkut tentang apa saja? Seharusnya hal tersebut harus diperjelas seperti dibuat ayat-ayat ataupun sub-bab ketentuan sehingga memperjelas klausul yang diberikan pihak transportasi *online*. Disamping itu Diah juga sangat menyayangkan adanya klausul “tidak adanya konfirmasi maupun notifikasi dari pihak transportasi *online*”. Menurut Diah konfirmasi atau notifikasi merupakan aspek yang sangat penting. Jika kedatangan adanya perubahan ditengah masa berlakunya *voucher* atau batas kedaluarsa *voucher* akan tetapi pihak transportasi *online* tidak memberitahukan hal tersebut tentunya Diah sebagai konsumen merasa sangat dirugikan dan ini juga salah satu bentuk pemindahan tanggung jawab pihak transportasi *online*. Apalagi tidak semua *voucher* yang ditawarkan transportasi *online* itu gratis, mengingat ada juga konsumen yang sengaja membeli *voucher* tersebut dengan kisaran harga Rp. 50.000 – Rp. 120.000 per-*voucher*. Bagi Diah harga *voucher* yang ditawarkan transportasi *online* tidak murah karena ia adalah seorang mahasiswa. Keadaan demikianlah yang menyebabkan Diah sebagai pengguna layanan transportasi *online* merasa dirugikan atas klausul-klausul ketentuan *voucher* elektronik transportasi *online* dimana dalam konteks ini dapat diklasifikasikan sebagai wujud pemindahan tanggung jawab oleh pihak transportasi *online*.

Apabila diperhatikan secara saksama, klausul-klausul pada *voucher* elektronik diatas telah mengesampingkan pernyataan Pasal 1320 KUHPer mengenai syarat sahnya berkontrak terkhusus pada “dilegalkannya sebuah kausa”. Dimana ketentuan ini secara tegas memiliki makna bahwa saat melaksanakan kontrak mesti terdapat alasan yang logis dan jelas berdasarkan hukum positif. Sehingga terdapat larangan ketika membuat kontrak jika kedatangan kontrak tersebut bertentangan pada hukum yang berlaku. Syarat dan ketentuan *voucher* elektronik pada aplikasi transportasi *online* tentunya sudah bersebrangan terhadap Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK mengingat pihak perusahaan layanan transportasi *online* memberikan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi pada *voucher*-nya. Artinya hal ini dikategorikan telah bertentangan terhadap hukum yang berlaku. Padahal seperti kita ketahui bahwa UUPK tidak memperbolehkan pengusaha untuk memberikan klausula baku apalagi klausula eksonerasi sebagaimana bunyi Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK.

Dengan adanya klausula baku yang didalamnya mengandung klausula eksonerasi pada *voucher* elektronik diatas membuktikan pihak transportasi *online* tidak sadar akan ketentuan hukum yang berlaku saat ini, mengingat penggunaan klausula baku dan klausula eksonerasi secara tegas tidak diperbolehkan oleh UUPK. Kendati ketentuan Pasal 18 ayat (1) tidak memperbolehkan pemberian klausula eksonerasi,

akan tetapi dimana hal ini semata-mata memiliki alasan kompleks yakni membela hak konsumen yang merasa dirugikan karena tidak terdapat ruang bagi konsumen untuk menegosiasikan substansi kontrak *voucher* elektronik tersebut.¹⁴

3.2. Upaya Hukum yang Dapat Ditempuh Konsumen Jika Mengalami Kerugian Atas Pemberian Klausula Eksonerasi Dalam Syarat dan Ketentuan *Voucher* Elektronik Pada Aplikasi Transportasi *Online*

Jika mengacu pada bunyi Pasal 1 angka 1 UUPK memberikan definisi konsumen yakni semua individu yang menggunakan produk / jasa di lingkungan masyarakat untuk keperluan pribadi, kerabat, orang lain serta adanya larangan untuk diperjual-belikan. Dimana hal ini dimaksudkan bahwa pelanggan dalam konteks pernyataan ketentuan diatas ialah pelanggan / pemakai final terhadap sebuah barang.¹⁵ Berbeda pula dengan pengguna / pelanggan antara yakni memanfaatkan sebuah barang yang dibeli langsung melalui produsen setelah itu menjual kembali barang tersebut kepada pelanggannya.¹⁶ Pemakai layanan transportasi *online* tentunya disebut sebagai pelanggan / pemakai final karena ia tidak lagi memperjual-belikan jasa yang ditawarkan oleh pihak transportasi *online*. Ketentuan Pasal 1313 KUHP secara garis besar mengakibatkan terjadinya hubungan hukum yakni adanya perikatan antara pihak pengguna transportasi *online* dengan pihak transportasi *online* yang lahir dari sebuah perjanjian *voucher* elektronik.

Dengan demikian apabila terjadi suatu masalah antara kedua belah pihak seperti pihak pengguna transportasi *online* yang merasa dirugikan akibat pemberian klausula eksonerasi pada *voucher* elektronik oleh pihak transportasi *online*, maka pihak pengguna transportasi *online* berhak untuk menuntut dan meminta ganti rugi kepada pihak transportasi *online*. Lebih jelasnya pihak transportasi *online* bersama pengendara transportasi *online* memiliki korelasi hukum kemitraan.¹⁷ Jika mengacu pada pernyataan klausul transportasi *online* tentunya sudah ditekankan secara jelas dimana pihak transportasi *online* mengakui pengendara transportasi *online* sebatas memiliki korelasi mitra pekerjaan saja dan selebihnya tidak ada hubungan apapun. Berbicara mengenai penghasilan kedua belah pihak, maka perbandingannya adalah dua puluh persen bagi pihak transportasi *online* serta delapan puluh persen bagi pengendara transportasi *online*.¹⁸ Dimaksudkan bahwa kedua belah pihak sama-sama menikmati profit yang dihasilkan dari bisnis transportasi *online* tersebut. Undang-Undang Nomor

¹⁴Rimenda, Karin, I Ketut Westra dan I Made Dedy Priyanto, "Pelaksanaan Larangan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pada Usaha Layanan Jasa Di Kota Denpasar", *Jurnal Kertha Semaya* 1 No. 9, (2013), 10.

¹⁵Fadhly, Fabian, "Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat", *Jurnal Arena Hukum, Universitas Katolik Parahyangan* 6 No. 2, (2013), 243.

¹⁶Wicaksono, Dimas Bagus, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Go-Jek (Layanan Transportasi Dengan Aplikasi Online) Dalam Perjanjian Aplikasi Go-Jek Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerduta", *Justitia Jurnal Hukum, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Jawa Timur* 1, No. 2, (2017), 329.

¹⁷Saputra, Anak Agung Ngurah Deva Ekada dan I Nyoman Bagiastra, "Tinjauan Yuridis Hubungan Hukum Antara Driver Go-Jek Dengan PT Gojek Indonesia", *Jurnal Kertha Semaya* 6 No. 10, (2018), 8.

¹⁸Sumantri, Galih, "Sistem Bagi Hasil Antara Pengelola Dengan Sopir Go-Jek di Bandung: Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam", *Jurnal Pengkajian Penelitian Ekonomi dan Hukum Islam, Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati, Cirebon, Jawa Barat* 1 No. 2, (2016), 70.

20 Tahun 2008 tentang UMKM terkhusus pada Pasal 36 ayat (1) menyatakan baik seseorang atau lebih dalam melakukan ikatan kemitraan tentu memiliki posisi hukum yang sejajar satu sama lain berdasarkan hukum positif. Artinya pengendara transportasi *online* beserta pihak transportasi *online* mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab yang sama atau sejajar terhadap permasalahan-permasalahan konsumen terkonteks pada pemakaian operasi transportasi *online* termasuk *voucher* elektronik. Sehingga apabila konsumen merasa dirugikan atas klausul-klausul *voucher* elektronik transportasi *online* maka konsumen berhak meminta pertanggung jawaban kepada pihak transportasi *online* maupun pengendara transportasi *online* dan melangsungkan suatu tindakan hukum.

Kendati dalam UUPK sudah membuat ketentuan agar adanya keselarasan derajat antara pengguna barang dan produsen, namun masih saja ditemukan kecurangan yang diperbuat oleh produsen untuk menjalankan bisnisnya.¹⁹ Contohnya seperti pemberian klausula baku dan mengandung klausula eksonerasi dalam *voucher* elektronik pada aplikasi transportasi *online*. Akibatnya konsumen merasa sangat dirugikan. Salah satu alternatif yang dapat ditempuh yakni menuntaskan ganti kerugian lewat jalan damai. Seandainya cara tersebut belum menemukan jawaban, tentu konsumen memiliki hak dengan melangsungkan tindakan hukum sehingga permasalahan dapat terselesaikan secara adil. Pada dasarnya penanganan perkara konsumen secara jelas dan tegas sudah tertera pada UUPK.²⁰ Sebagaimana penjelasan Pasal 45 ayat (1) UUPK dimana pengguna atau pelanggan yang merasa rugi atas perlakuan produsen otomatis diperbolehkan untuk menuntut produsen lewat institusi penanganan sengketa antara pengguna atau pelanggan dan produsen. Disamping itu juga bisa ditempuh lewat peradilan terkhusus pada peradilan umum. Artinya bahwa UUPK sudah memberikan keleluasaan bagi konsumen untuk meminta haknya berupa ganti rugi sesuai Pasal 4 angka 8 UUPK. Lebih jelasnya, merujuk pada Pasal 45 ayat (2) UUPK memberikan pernyataan yakni Penanganan kasus pengguna atau pemakai barang / jasa boleh menggunakan media pengadilan maupun luar pengadilan tergantung kemauan masing-masing pihak yang berselisih.

Adapun opsi yang ditawarkan untuk menanggulangi perkara pengguna barang/ jasa yang dirugikan terkhusus pada pemakai *voucher* elektronik ialah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kehadiran BPSK tentunya menjadi solusi pilihan dimana mempunyai fungsi sebagai media dalam mengatasi perkara-perkara pengguna barang / jasa yang ringan di luar pengadilan²¹ sebagaimana bunyi rumusan ketentuan Pasal 1 angka 11 UUPK. Pada prakteknya, BPSK memberikan kelonggaran bagi pengguna barang / jasa dalam menentukan model pemecahan kasus-kasusnya

¹⁹Samosir, Agustinus, "Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Hukum Legal Standing, STIEMURA Lubuklinggau Musi Rawas, Indonesia* 2 No. 2, (2018), 136.

²⁰Wiranatha, I Nyoman Oka dan I Wayan Novy Purwanto, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemberian Uang Kembali yang Tidak Sesuai di Alfamart", *Jurnal Kertha Negara* 8, No. 1, (2019), 11.

²¹Kurniawan, Kurniawan, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia (Kajian Yuridis Terhadap Permasalahan dan Kendala-Kendala BPSK)", *Jurnal Hukum dan Pembangunan, Fakultas Hukum, Universitas Mataram, NTB* 41 No. 3, (2011), 337.

baik itu lewat arbitrase, konsiliasi maupun mediasi.²² Mengenai penjabarannya penulis akan mengacu terhadap Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12 tahun 2001 yakni sebagai berikut :

a) Konsiliasi

Konsiliasi ialah suatu prosedur pemecahan perkara pemakai barang / jasa luar pengadilan yang dijembatani oleh BPSK sehingga dapat menyatukan masing-masing kelompok yang berperkara dimana jalan keluarnya pun tergantung keinginan masing-masing pihak sebagaimana termaktub pada Pasal 1 poin 9 KMPP. Dalam cara penanganan pemecahan perkara diatas harus ditemani Majelis yang berlaku pasif mengingat perannya hanya sebatas mempersatukan masing-masing kelompok yang berperkara disamping itu juga memaparkan substansi hukum UUPK.

b) Mediasi

Dalam tahap mediasi ialah suatu upaya prosedur penuntasan perkara konsumen di luar pengadilan dimana titik fokusnya lebih menekankan pada BPSK (ditemani Majelis yang bekerja aktif) yang berfungsi menyampaikan nasihat, setelah itu masing-masing pihak berperkara diberikan kebebasan untuk memilih jalan keluarnya sebagaimana rumusan Pasal 1 poin 10 KMPP.

c) Arbitrase

Arbitrase ialah suatu prosedur penanganan perkara pengguna barang / jasa luar pengadilan dimana masing-masing pihak yang berperkara melepaskan dan mempercayai seluruhnya pada BPSK sebagaimana rumusan Pasal 1 poin 11 KMPP. Artinya Majelis berlaku aktif dalam mempersatukan masing-masing pihak yang berperkara jika belum terlaksananya sebuah kemufakatan.

Ketiga alternatif penanganan perkara diatas dimaksudkan bahwa jika pengguna transportasi *online* dirugikan atas pemberian klausula baku yang didalamnya mengandung klausula eksonerasi pada *voucher* elektronik, maka mereka akan diberikan keleluasaan dalam memutuskan upaya yang akan dipakai dalam penanganan masing-masing perkaranya. Baik itu mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase. Sesudah menentukan upaya tersebut, lalu pengguna transportasi *online* yang dirugikan dan pihak transportasi *online* harus mentaati prosedur yang telah ditetapkan seperti perjanjian tersebut wajib dibuat secara tertulis. Ketika sudah terjadi kesepakatan upaya apa yang ingin dipakai dalam menangani perkara antara pengguna transportasi *online* dan pihak transportasi *online* barulah Majelis BPSK mulai menindaklanjuti perkara tersebut. Sebagaimana pemaparan yang termaktub dalam Pasal 55 UUPK menjelaskan adanya pengaturan batas tempo dikeluarkannya ketetapan Majelis yaitu selambat-lambatnya dua puluh satu hari selepas tuntutan diterima. Apabila pengguna transportasi *online* dan pihak perusahaan layanan transportasi *online* sudah melakukan upaya mediasi maupun konsiliasi akan tetapi metode pemecahannya tetap dinyatakan tidak berhasil terkhusus mengenai nominal ganti kerugian, sehingga dengan kata lain masing-masing pihak (pengguna transportasi *online* dan pihak transportasi *online*) beserta Majelis BPSK tidak diperbolehkan untuk meneruskan penanganan perkara tersebut melalui upaya

²²Atuti, Hesti Dwi, "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Mimbar Justitia, Fakultas Hukum, Universitas Suryakencana* 1 No. 2, (2015), 581.

konsiliasi maupun arbitrase. Dengan demikian langkah penanganan berikutnya adalah lewat peradilan umum.

4. Kesimpulan

Syarat dan Ketentuan *voucher* elektronik pada aplikasi transportasi *online* merupakan salah satu bentuk penggunaan klausula baku yang didalamnya mengandung klausula eksonerasi pada kontrak elektronik. Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen jika mengalami kerugian akibat adanya klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan *voucher* elektronik pada aplikasi transportasi *online* yakni lewat jalan damai. Seandainya cara tersebut belum menemukan jawaban, konsumen bisa melangsungkan tindakan hukum lewat institusi pengadilan maupun luar pengadilan. Bila terdapat persetujuan dari masing-masing pihak yang berperkara tentunya bisa dibawa ke BPSK baik dengan cara arbitrase, konsiliasi maupun mediasi. Apabila jalan tersebut juga tidak bisa, langkah penanganan berikutnya adalah lewat peradilan umum.

Adapun saran dalam jurnal ilmiah ini adalah, diharapkan terkhusus dalam hal pihak transportasi *online* saat membuat syarat dan ketentuan *voucher* elektronik agar tidak mengesampingkan kepentingan konsumen mengingat UUPK melarang adanya pencantuman klausula baku dan klausula eksonerasi. Disamping itu dengan pembuatan jurnal ilmiah ini diharapkan jika konsumen merasa dirugikan atas ketentuan *voucher* elektronik transportasi *online* tentunya dapat ditempuh dengan suatu tindakan hukum sehingga konsumen mendapat keadilan seperti ganti kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Fuady, Munir, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Globalisasi*, (Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2008).
- Saliman, Abdul R, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Edisi Keempat, (Jakarta, Kencana, 2005).
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Umum*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2006).

Skripsi

- Fauzie, Muhammad Alfat, "Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Elektronik Menurut Hukum Internasional Dan Hukum Nasional", Universitas Lampung, Bandar Lampung, (2017).
- Malinda, Desi, "E-Contract pada PT. Go-Jek Indonesia dalam Perjanjian dengan Mitra Usahanya Menurut Syirkah 'Inan (Analisis Klausula Eksenerasi dalam Kontrak Baku)" PhD diss., UIN Ar-Raniry Banda Aceh, (2019).

Jurnal Ilmiah

- Astari, Ida Ayu Lia dan Ida Bagus Putu Sutama, Pertanggung Jawaban PT Go-Jek Terhadap Penetapan Klausula Eksonerasi, *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 7 No. 3, (2019): 1-15.
- Atuti, Hesti Dwi, "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Mimbar Justitia, Fakultas Hukum, Universitas Suryakencana*, 1 No. 2, (2015): 572-591.

- Aziz, Noor Muhammad, "Urgensi Penelitian dan Pengkajian Hukum Dalam Pembentukan Peraturan Perundang-undangan", *Jurnal Media Pembinaan Hukum Nasional, Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan HAM RI*, 1, No. 1, (2012): 17-31.
- Fadhly, Fabian, "Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat", *Jurnal Arena Hukum, Universitas Katolik Parahyangan*, 6 No. 2, (2013): 236-253.
- Hanim, Lathifah, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi", *Jurnal Pembaharuan Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Semarang*, 1, No.2, (2014): 191-199.
- Kurniawan, Kurniawan "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia (Kajian Yuridis Terhadap Permasalahan dan Kendala-Kendala BPSK)", *Jurnal Hukum dan Pembangunan, Fakultas Hukum, Universitas Mataram, NTB*, 41 No. 3, (2011): 331-358.
- Larasati, Anak Agung Ayu Krisnanti dan Made Maharta Yasa, "Pertanggungjawaban Gojek Akibat Kehilangan Barang Pada Fitur Go-Send Sebagai Layanan yang Ditawarkan Dalam Gojek Indonesia", *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 7, No. 2, (2019): 1-15.
- Muaziz, Muhamad Hasan dan Achmad Busro, "Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak", *Jurnal Hukum Law Reform, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro*, 11, No. 1, (2015): 74-84.
- Nasution, Dian Mandayani Ananda, "Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi Dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online", *RESAM Jurnal Hukum* 4, No. 1, (2018): 17-30.
- Pradnyani, I Gusti Ayu Ratih, I Gusti Ayu Puspawati dan Ida Bagus Putu Utama, "Perjanjian Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen", *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 6 No. 2, (2018): 1-7.
- Rimenda, Karin, I Ketut Westra dan I Made Dedy Priyanto, "Pelaksanaan Larangan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pada Usaha Layanan Jasa Di Kota Denpasar", *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 1 No. 9, (2013): 1-12.
- Samosir, Agustinus, "Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Hukum Legal Standing, STIEMURA Lubuklinggau Musi Rawas, Indonesia*, 2 No. 2, (2018): 133-142.
- Saputra, Anak Agung Ngurah Deva Ekada dan I Nyoman Bagiastra, "Tinjauan Yuridis Hubungan Hukum Antara Driver Go-Jek Dengan PT Gojek Indonesia", *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 6 No. 10, (2018): 1-13.
- Sumantri, Galih, "Sistem Bagi Hasil Antara Pengelola Dengan Sopir Go-Jek di Bandung: Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam", *Jurnal Pengkajian Penelitian Ekonomi dan Hukum Islam, Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati, Cirebon, Jawa Barat*, 1 No. 2, (2016): 65-75.
- Wicaksono, Dimas Bagus, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Go-Jek (Layanan Transportasi Dengan Aplikasi Online) Dalam Perjanjian Aplikasi Go-Jek Berdasarkan Pasal 1320 KUHPdata", *Justitia Jurnal Hukum, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Jawa Timur*, 1, No. 2, (2017): 321-339.
- Wiranatha, I Nyoman Oka dan I Wayan Novy Purwanto, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemberian Uang Kembali yang Tidak Sesuai di Alfamart", *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*, 8, No. 1, (2019): 1-15.

Peraturan perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM.

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12 tahun 200.