



## ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN RIDE-HAILING DI INDONESIA

I Gusti Agung Ayu Valencia Mutiara Putri<sup>1</sup>, Kadek Januarsa Adi Sudharma<sup>2</sup>, Anak Agung Ayu Ngurah Sri Rahayu Gorda<sup>3</sup>, Bagus Gede Ari Rama<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia

Email: [mutiaraputriiii18@gmail.com](mailto:mutiaraputriiii18@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian ride-hailing di Indonesia. Klausula tersebut kerap membatasi atau menghapus tanggung jawab perusahaan, padahal konsumen berada pada posisi yang lemah. Dengan metode yuridis normatif melalui telaah KUHPerdara, UUPK, UU ITE, dan regulasi transportasi online, penelitian ini menemukan bahwa perlindungan konsumen diwujudkan melalui tiga lapisan: normatif (larangan klausula baku), substantif (hak konsumen dan ganti rugi), serta prosedural (penyelesaian sengketa dan pengawasan pemerintah). Tanggung jawab penyedia layanan tetap melekat meskipun ada klausula eksonerasi, berdasarkan Pasal 19 UUPK, Pasal 1365 KUHPerdara, dan prinsip strict liability. Dengan demikian, klausula eksonerasi yang merugikan konsumen batal demi hukum dan tidak dapat membebaskan perusahaan dari kewajiban hukum.

**Kata kunci:** perlindungan konsumen, klausula eksonerasi, ride-hailing, tanggung jawab hukum

### Abstract

*This study examines consumer protection against exoneration clauses in ride-hailing agreements in Indonesia. Such clauses often limit or eliminate the company's liability, placing consumers in a weaker position. Using a normative juridical method by reviewing the Civil Code, the Consumer Protection Act, the Electronic Information and Transactions Act, and transportation regulations, the study finds that consumer protection is realized through three layers: normative (prohibition of standard clauses), substantive (consumer rights and compensation), and procedural (dispute resolution and government supervision). The liability of service providers remains binding despite the presence of exoneration clauses, based on Article 19 of the Consumer Protection Act, Article 1365 of the Civil Code, and the principle of strict liability. Therefore, exoneration clauses that harm consumers are null and void by law and cannot exempt companies from legal responsibility.*

**Keywords:** consumer protection, exoneration clause, ride-hailing, legal liability.

### PENDAHULUAN

Kehadiran layanan transportasi berbasis aplikasi atau yang lebih dikenal dengan istilah ride-hailing seperti Gojek, Grab, dan Maxim, telah merevolusi cara masyarakat melakukan mobilitas sehari-hari. Dengan hanya menggunakan telepon pintar,



konsumen dapat memesan kendaraan secara cepat, efisien, dan dengan biaya yang relatif terjangkau (Wulandari, 2021). Kemudahan ini tidak hanya memberikan nilai tambah bagi konsumen, tetapi juga menciptakan peluang ekonomi baru bagi para pengemudi maupun perusahaan penyedia aplikasi. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat aspek hukum yang seringkali terabaikan, khususnya mengenai posisi konsumen dalam perjanjian elektronik.

Dalam praktiknya, Kontrak ride-hailing secara otomatis harus disetujui oleh konsumen ketika pertama kali menggunakan aplikasi. Sebagai suatu bentuk perjanjian baku (standard contract), konsumen tidak memiliki ruang untuk bernegosiasi atau mengubah klausul di dalamnya, sehingga hubungan hukum tersebut lebih bersifat sepihak. Salah satu klausula yang sering menjadi sorotan adalah klausula eksonerasi, yaitu klausula yang berfungsi untuk membatasi atau bahkan menghapus tanggung jawab penyedia layanan apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen.

Klausula eksonerasi lazim ditemukan dalam berbagai bentuk kontrak baku, termasuk dalam layanan ride-hailing. Misalnya, perusahaan mencantumkan bahwa segala risiko perjalanan ditanggung oleh pengguna, atau bahwa perusahaan tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kecelakaan, maupun kehilangan barang pribadi konsumen selama perjalanan. Klausula semacam ini menimbulkan problematika karena pada hakikatnya dapat merugikan konsumen, mengingat konsumen ditempatkan pada posisi yang lebih lemah dibandingkan perusahaan penyedia layanan. Di sinilah muncul persoalan terkait perlindungan hukum konsumen terhadap klausula eksonerasi yang berpotensi merugikan.

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam hukum modern. Dalam konteks Indonesia, hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut secara tegas melarang adanya klausula baku yang mencantumkan pembatasan tanggung jawab pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam Pasal 18. Dengan demikian, klausula eksonerasi dalam perjanjian ride-hailing pada dasarnya berpotensi tidak sesuai dengan ketentuan hukum positif yang berlaku di Indonesia. Namun, pada praktiknya, konsumen seringkali tidak memiliki kesadaran maupun kemampuan untuk menolak klausula tersebut karena sifat kontraknya yang mengikat secara sepihak (Susanti, 2020).

Selain itu, prinsip kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara juga sering dijadikan dalih oleh pelaku usaha untuk membenarkan keberadaan klausula eksonerasi khususnya terkait keabsahan perjanjian/perikatan. Oleh karena itu, klausula eksonerasi yang meniadakan tanggung jawab pelaku usaha jelas melanggar prinsip keseimbangan kontraktual dan berpotensi menimbulkan ketidakadilan bagi konsumen (Siregar, 2020).



Keberadaan klausula eksonerasi dalam perjanjian ride-hailing juga menimbulkan pertanyaan serius mengenai tanggung jawab penyedia layanan ketika konsumen mengalami kerugian. Misalnya, jika terjadi kecelakaan lalu lintas yang mengakibatkan luka fisik bagi penumpang, atau kehilangan barang yang ditiptkan melalui layanan pengantaran barang (delivery service), apakah penyedia aplikasi dapat berlindung di balik klausula eksonerasi? Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, perusahaan tetap memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian kepada konsumen.

Selain UU Perlindungan Konsumen, keberadaan perjanjian ride-hailing yang dibuat secara elektronik juga terkait dengan UU ITE beserta perubahannya dalam UU No. 19 Tahun 2016. UU ITE secara tegas mengakui sahnya kontrak elektronik sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Namun, tetap ada kewajiban bagi penyelenggara sistem elektronik untuk menyediakan perjanjian yang adil dan tidak merugikan konsumen. Prinsip transparansi, akuntabilitas, serta perlindungan data pribadi konsumen juga menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan kontrak elektronik ini.

Fenomena penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian ride-hailing juga menimbulkan persoalan dari sisi praktik. Pada kenyataannya, ketika konsumen mengalami kerugian, mekanisme penyelesaian sengketa seringkali tidak berpihak pada konsumen. Misalnya, perusahaan penyedia aplikasi hanya memberikan layanan pelanggan (customer service) yang sering kali tidak efektif, atau bahkan melemparkan tanggung jawab kepada pengemudi sebagai mitra individu. Pola semacam ini memperlihatkan adanya ketimpangan posisi antara konsumen dan perusahaan, di mana konsumen berada dalam posisi yang sangat lemah dalam memperjuangkan hak-haknya (Agista, et al. 2022).

Tidak hanya itu, dalam praktik internasional, klausula eksonerasi dalam kontrak baku juga menjadi isu yang mendapatkan perhatian serius (Haipon, et al. 2022). Di banyak yurisdiksi, klausula eksonerasi dianggap sah hanya jika tidak melanggar prinsip keadilan dan tidak menghilangkan hak-hak fundamental konsumen. Perbandingan ini menarik untuk melihat bagaimana sistem hukum Indonesia seharusnya menempatkan konsumen dalam posisi yang lebih terlindungi.

Urgensi pembahasan mengenai klausula eksonerasi dalam perjanjian ride-hailing tidak hanya penting dari sisi akademis, tetapi juga praktis. Pertama, karena perkembangan industri ride-hailing di Indonesia sangat pesat dan menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat (Marco, et al. 2025). Kedua, karena keberadaan klausula eksonerasi menyangkut langsung hak-hak konsumen yang seharusnya dilindungi oleh negara. Ketiga, karena praktik klausula eksonerasi mencerminkan adanya potensi ketidakadilan kontraktual yang bertentangan dengan asas hukum perdata modern dan prinsip perlindungan konsumen (Pratonggotpati, et al. 2023)



Dengan demikian, latar belakang ini menunjukkan bahwa kajian mengenai klausula eksonerasi dalam perjanjian ride-hailing merupakan isu aktual dan relevan untuk dianalisis lebih lanjut. Permasalahan ini tidak hanya berkaitan dengan hubungan kontraktual antara konsumen dan penyedia layanan, tetapi juga menyangkut tanggung jawab negara dalam menjamin keadilan dan perlindungan hukum bagiarganya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada tulisan ini adalah Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausula eksonerasi yang berpotensi merugikan dalam perjanjian ride-hailing? Apa tanggung jawab penyedia layanan ride-hailing apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen meskipun terdapat klausula eksonerasi dalam perjanjian? Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausula eksonerasi yang berpotensi merugikan dalam perjanjian ride-hailing dan mengetahui tanggung jawab penyedia layanan ride-hailing apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen meskipun terdapat klausula eksonerasi dalam perjanjian.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan menelaah asas, kaidah, dan norma hukum melalui studi kepustakaan (Marzuki, 2011). Fokusnya pada pengaturan klausula eksonerasi dalam perjanjian ride-hailing serta perlindungan hukum konsumen. Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan primer (KUHPerdara, UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan regulasi transportasi online), sekunder (literatur, buku, jurnal, penelitian terdahulu), serta tersier (kamus dan ensiklopedia hukum). Analisis dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif-analitis, yakni menggambarkan ketentuan hukum yang berlaku, membandingkannya dengan praktik klausula eksonerasi, dan menafsirkan bentuk perlindungan konsumen serta tanggung jawab penyedia layanan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Ride-Hailing**

Perkembangan teknologi digital telah melahirkan model bisnis baru dalam sektor transportasi, salah satunya melalui layanan ride-hailing seperti Gojek, Grab, dan platform serupa. Layanan ini menawarkan kemudahan bagi konsumen untuk memesan transportasi secara cepat dan praktis melalui aplikasi berbasis internet. Namun, di balik efisiensi dan kemudahan tersebut, terdapat praktik penggunaan klausula eksonerasi atau pembatasan tanggung jawab dalam perjanjian baku yang kerap menimbulkan potensi kerugian bagi konsumen. Klausula eksonerasi pada umumnya dicantumkan dalam syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi yang secara sepihak disusun oleh penyedia layanan ride-hailing dan harus disetujui konsumen sebelum menggunakan layanan (Mulyadi, 2019).



Dari perspektif hukum perjanjian, klausula eksonerasi menimbulkan persoalan mendasar karena berpotensi mengurangi bahkan menghapus tanggung jawab penyedia layanan atas kerugian yang dialami konsumen (Daming & Wibowo, 2022). Dalam KUHPerdara, prinsip dasar yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Artinya, para pihak terikat oleh isi perjanjian yang telah disepakati. Namun, Pasal 1338 ayat (3) menegaskan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Prinsip itikad baik ini menjadi pembatas bagi para pihak, sehingga perjanjian tidak boleh memuat ketentuan yang secara sepihak hanya menguntungkan salah satu pihak dan merugikan pihak lainnya, khususnya konsumen.

Pasal 18 UUPK secara tegas melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku yang memuat pengalihan tanggung jawab. Klausula yang menyatakan bahwa pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen adalah batal demi hukum. Hal ini berarti klausula eksonerasi yang terdapat dalam syarat dan ketentuan aplikasi ride-hailing, misalnya keterlambatan, kecelakaan, atau kerugian lain selama penggunaan layanan, secara yuridis bertentangan dengan UUPK dan tidak memiliki kekuatan mengikat. Dengan demikian, perlindungan hukum bagi konsumen telah disediakan melalui larangan normatif yang jelas dalam undang-undang.

Jika dikaitkan antara Pasal 4 UUPK dengan layanan ride-hailing, konsumen memiliki hak untuk memperoleh jaminan keselamatan dalam perjalanan, hak atas barang bawasanya, serta hak atas informasi yang benar mengenai layanan yang digunakan. Ketika klausula eksonerasi membatasi hak-hak tersebut, maka secara langsung hal tersebut bertentangan dengan Pasal 4 UUPK. Perlindungan hukum diberikan melalui pengakuan atas hak-hak konsumen tersebut, yang pada praktiknya wajib dihormati oleh penyedia layanan (Atikah, 2018).

Pasal 19 UUPK bersifat imperatif, sehingga tanggung jawab pelaku usaha tidak dapat dikesampingkan dengan alasan adanya klausula eksonerasi. Misalnya, jika terjadi kecelakaan yang mengakibatkan luka atau meninggalnya penumpang dalam perjalanan ride-hailing, penyedia layanan tetap berkewajiban memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan hukum, sekalipun dalam syarat dan ketentuan aplikasi terdapat pernyataan pembebasan tanggung jawab. Dengan demikian, UUPK memberikan perlindungan hukum yang konkret melalui pengaturan mengenai tanggung jawab ganti rugi.

Tidak hanya dalam UUPK, regulasi mengenai informasi dan transaksi elektronik juga turut mengatur aspek perlindungan konsumen. UU ITE mengatur validitas kontrak elektronik, termasuk perjanjian baku dalam aplikasi ride-hailing. Pasal 18 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Namun, Pasal 18 ayat (2) menegaskan bahwa kontrak elektronik hanya sah apabila para pihak memiliki kesepakatan. Kesepakatan ini dalam praktiknya sering kali dipertanyakan karena konsumen hanya memiliki pilihan "setuju" tanpa ruang



untuk menegosiasikan isi klausula. Oleh karena itu, meskipun sah secara formil, substansi klausula tetap harus tunduk pada ketentuan UUPK yang melarang klausula eksonerasi yang merugikan konsumen.

Selain itu, dari perspektif transportasi, regulasi yang relevan adalah Peraturan Menteri Perhubungan yang mengatur tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor melalui aplikasi (Fuady, 2014). Regulasi ini mewajibkan penyedia layanan ride-hailing untuk memastikan standar keselamatan dan perlindungan penumpang. Kewajiban ini juga menegaskan bahwa tanggung jawab penyedia layanan tidak dapat dilepaskan dengan dalih klausula eksonerasi (Elvira, et al. 2023). Dengan kata lain, peraturan di bidang transportasi turut memperkuat bentuk perlindungan hukum konsumen dalam konteks ride-hailing.

Di samping instrumen hukum positif, bentuk perlindungan konsumen juga dapat dilihat dari upaya preventif yang dilakukan oleh negara melalui pengawasan terhadap perjanjian baku. Pemerintah, melalui Kementerian Perdagangan dan Kementerian Perhubungan, memiliki kewenangan untuk mengawasi pelaku usaha agar tidak mencantumkan klausula baku yang dilarang. Pengawasan ini merupakan implementasi dari Pasal 30 UUPK yang menugaskan pemerintah untuk mengawasi penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dengan adanya pengawasan yang efektif, konsumen terlindungi dari praktik klausula eksonerasi yang merugikan sejak awal.

Lebih jauh, perlindungan hukum juga bisa dilihat dari perspektif hak konstitusional warga negara. Hal ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi bukan sekadar persoalan perdata antara pelaku usaha dan konsumen, melainkan juga merupakan perwujudan dari jaminan hak konstitusional untuk memperoleh kepastian hukum dan perlakuan yang adil (Aminah, 2022). Oleh karena itu, negara berkewajiban hadir untuk memberikan regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif (Wulandari, 2021).

Secara keseluruhan, bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian ride-hailing dapat dilihat dalam tiga lapisan. Pertama, perlindungan normatif melalui UUPK, KUHPperdata, UU ITE, dan regulasi transportasi yang melarang dan membatasi klausula eksonerasi. Kedua, perlindungan substantif melalui pengakuan hak-hak konsumen, kewajiban tanggung jawab pelaku usaha, dan prinsip kepatutan serta keadilan dalam perjanjian. Ketiga, perlindungan prosedural melalui mekanisme penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan maupun BPSK, serta pengawasan oleh pemerintah. Ketiga lapisan ini saling melengkapi dan membentuk kerangka perlindungan hukum yang utuh bagi konsumen (Januarsa, 2019).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun klausula eksonerasi banyak dijumpai dalam perjanjian ride-hailing, konsumen tetap memperoleh perlindungan hukum yang kuat. Perlindungan ini hadir melalui norma larangan, pengakuan hak,



tanggung jawab ganti rugi, prinsip keadilan, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Klausula eksonerasi yang merugikan konsumen tidak hanya batal demi hukum, tetapi juga tidak dapat dijadikan alasan bagi penyedia layanan untuk menghindar dari tanggung jawab. Hal ini menunjukkan bahwa sistem hukum Indonesia telah menyediakan instrumen perlindungan yang memadai bagi konsumen, meskipun tantangan dalam praktik masih memerlukan pengawasan dan penegakan hukum yang konsisten.

### **Tanggung Jawab Penyedia Layanan Ride-Hailing terhadap Kerugian Konsumen Meskipun Terdapat Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian**

Perjanjian dalam konteks hukum perdata merupakan instrumen yang mengikat para pihak layaknya undang-undang sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata. Artinya, ketika konsumen menggunakan jasa ride-hailing dan menyetujui syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan, maka perjanjian tersebut berlaku mengikat bagi kedua belah pihak. Namun, keberlakuan asas *pacta sunt servanda* ini tidak bersifat absolut, melainkan dibatasi oleh ketentuan hukum, kepatutan, dan keadilan (Syarifudin, 2022). Dalam praktiknya, penyedia layanan ride-hailing kerap memasukkan klausula eksonerasi atau klausula pembatasan tanggung jawab dalam perjanjian elektronik (*terms and conditions*) mereka. Klausula tersebut secara eksplisit atau implisit berusaha membatasi atau menghapus tanggung jawab perusahaan atas kerugian yang mungkin dialami konsumen, misalnya kehilangan barang, kecelakaan, atau keterlambatan (Januarsa, 2018). Hal ini menimbulkan persoalan yuridis mengenai sejauh mana klausula eksonerasi dapat diberlakukan, khususnya dalam konteks perlindungan konsumen (Dewi, 2020).

Dalam konteks layanan ride-hailing, tanggung jawab tersebut dapat berupa penggantian biaya perawatan medis akibat kecelakaan, penggantian atas kehilangan barang konsumen selama perjalanan, atau pengembalian biaya perjalanan apabila terjadi pembatalan sepihak. Hal ini menegaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tetap melekat meskipun terdapat klausula eksonerasi dalam perjanjian.

Tanggung jawab perusahaan ride-hailing tidak hanya diatur oleh UUPK, tetapi juga berhubungan dengan prinsip dalam hukum perdata mengenai perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) sebagaimana tertuang dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Pasal ini menegaskan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian mewajibkan pelaku untuk mengganti kerugian tersebut. Dengan demikian, apabila perusahaan lalai dalam memberikan pelayanan yang aman dan layak misalnya tidak memastikan kelayakan kendaraan, tidak melakukan uji kelayakan pengemudi, atau gagal menjaga keamanan data konsumen dan hal itu mengakibatkan kerugian, maka perusahaan tetap berkewajiban mengganti kerugian meskipun klausula eksonerasi dicantumkan. Klausula tersebut tidak dapat dijadikan alasan pembebasan tanggung jawab karena bertentangan dengan prinsip keadilan dan kepastian hukum.



Dalam perspektif teori hukum, pembahasan mengenai tanggung jawab perusahaan ride-hailing dapat dikaitkan dengan teori tanggung jawab hukum (legal liability). Menurut Satjipto Rahardjo, hukum hadir untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat, terutama pihak yang lemah (Hidayat, 2017). Dalam hubungan antara perusahaan ride-hailing dengan konsumen, posisi konsumen cenderung lemah karena tidak memiliki bargaining power dalam menyusun kontrak. Konsumen hanya diberikan pilihan untuk menerima atau menolak syarat dan ketentuan yang sudah disiapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, penerapan klausula eksonerasi tanpa batasan justru akan memperburuk posisi konsumen dan berpotensi menimbulkan ketidakadilan.

Teori tanggung jawab mutlak (strict liability) juga relevan untuk menjelaskan kedudukan perusahaan ride-hailing. Dalam teori ini, pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa perlu membuktikan adanya kesalahan (fault) (Simatupang, 2021). Konsep ini sejalan dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK yang mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat penggunaan barang atau jasa, tanpa memperhitungkan ada tidaknya kesalahan langsung dari pelaku usaha. Dengan kata lain, meskipun perusahaan berusaha melepaskan tanggung jawab melalui klausula eksonerasi, secara hukum perusahaan tetap berkewajiban menanggung kerugian konsumen karena keberadaan hubungan hukum antara keduanya.

Selain itu, teori keadilan dari John Rawls juga dapat digunakan untuk mengkritisi klausula eksonerasi dalam layanan ride-hailing. Rawls menekankan pentingnya keadilan distributif yang menjamin setiap individu mendapatkan perlindungan yang sama, terutama bagi pihak yang rentan. Dalam konteks ini, konsumen sebagai pihak yang lebih lemah harus memperoleh perlindungan dari praktik kontraktual yang merugikan. Apabila perusahaan diperbolehkan sepenuhnya menghapus tanggung jawab melalui klausula eksonerasi, maka prinsip keadilan Rawlsian tidak tercapai karena konsumen dibiarkan menanggung seluruh risiko kerugian.

Klausula eksonerasi yang secara sepihak membebaskan perusahaan dari tanggung jawab jelas bertentangan dengan prinsip ini, karena menempatkan konsumen pada posisi yang tidak adil. Oleh sebab itu, sekalipun klausula tersebut disetujui oleh konsumen, ia tetap dianggap tidak sah apabila tidak mencerminkan asas itikad baik (Kartasasmita, 2016). Dalam praktiknya, tanggung jawab perusahaan ride-hailing juga sering dikaitkan dengan mekanisme tanggung jawab bersama antara perusahaan dan mitra pengemudi. Meskipun pengemudi bukanlah karyawan langsung, melainkan mitra, perusahaan tidak dapat serta-merta melepaskan tanggung jawab dengan alasan hubungan kemitraan. Hal ini dikarenakan konsumen melakukan kontrak dengan perusahaan penyedia aplikasi, bukan dengan individu pengemudi. Perusahaanlah yang menerima pembayaran, menyediakan platform, dan mengatur standar layanan, sehingga tanggung jawab hukum tetap berada pada perusahaan sebagai pelaku usaha (Januarsa, 2025). Pandangan ini sejalan dengan doktrin piercing the corporate veil dalam



hukum perusahaan, di mana korporasi tidak dapat berlindung di balik bentuk badan hukum atau perjanjian untuk menghindari tanggung jawabnya terhadap konsumen (Shidarta, 2000).

Lebih lanjut, apabila perusahaan ride-hailing menolak memberikan ganti rugi kepada konsumen dengan alasan adanya klausula eksonerasi, konsumen dapat menempuh upaya hukum. UUPK memberikan jalur penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun pengadilan. BPSK berfungsi memberikan akses yang lebih mudah dan cepat bagi konsumen dalam memperjuangkan haknya tanpa harus menanggung biaya besar. Melalui mekanisme ini, konsumen berkesempatan menuntut perusahaan ride-hailing atas kerugian yang dialami meskipun ada klausula eksonerasi dalam perjanjian.

Dari sudut pandang perlindungan hukum, keberadaan klausula eksonerasi dalam perjanjian ride-hailing tidak dapat meniadakan tanggung jawab perusahaan terhadap kerugian konsumen. Hal ini sesuai dengan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, yang membedakan perlindungan hukum preventif dan represif (Hadion & Djatmiati, 2005). Perlindungan hukum preventif diberikan dengan melarang pencantuman klausula eksonerasi yang merugikan konsumen sebagaimana diatur Pasal 18 UUPK. Sedangkan perlindungan hukum represif diberikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 dan Pasal 45 UUPK. Dengan demikian, secara teori dan praktik, tanggung jawab perusahaan ride-hailing tetap melekat meskipun klausula eksonerasi dicantumkan.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan pada tulisan ini, maka terdapat beberapa kesimpulan, yakni bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian ride-hailing diwujudkan melalui tiga lapisan perlindungan. Pertama, perlindungan normatif berupa larangan klausula baku dalam Pasal 18 UUPK, prinsip itikad baik dalam Pasal 1338 KUHPerdara, serta ketentuan UU ITE dan regulasi transportasi. Kedua, perlindungan substantif melalui pengakuan hak-hak konsumen, tanggung jawab ganti rugi, dan penerapan prinsip keadilan. Ketiga, perlindungan prosedural melalui mekanisme penyelesaian sengketa di pengadilan maupun BPSK serta pengawasan pemerintah. Dengan demikian, klausula eksonerasi yang merugikan konsumen batal demi hukum dan tidak dapat membebaskan penyedia layanan dari tanggung jawab.

Tanggung jawab penyedia layanan ride-hailing terhadap kerugian konsumen meskipun terdapat klausula eksonerasi tetap melekat secara hukum. Hal ini didasarkan pada Pasal 19 UUPK yang mengatur kewajiban ganti rugi, Pasal 1365 KUHPerdara mengenai perbuatan melawan hukum, serta prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability). Perusahaan ride-hailing tidak dapat menghindar dari kewajiban dengan alasan hubungan kemitraan dengan pengemudi maupun pencantuman klausula eksonerasi.



Dalam praktiknya, perusahaan tetap bertanggung jawab atas keselamatan, keamanan, dan kerugian yang dialami konsumen, baik melalui ganti rugi maupun mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan oleh UUPK.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agista, C. D., Oktavina, M. A., & Tiya, A. R. (2022). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual-beli online (e-commerce). *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(5), 5407-5415.
- Aminah, S. (2022). Perlindungan hukum terhadap pengguna aplikasi ride-hailing. *Jurnal Hukum Humaniora*, 14(2), 99–115.
- Atikah, I. (2018). Pengaturan hukum transaksi jual beli online di era teknologi. *Muamalatuna*, 10(2), 89–98.
- Daming, S., & Wibowo, T. A. (2022). TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGANGKUTAN DALAM PENGIRIMAN BARANG. *YUSTISI*, 8(2), 152–172
- Dewi, A. (2020). Konsep itikad baik dalam kontrak konsumen. *Jurnal Hukum Progresif*, 11(1), 21–38.
- Elvira Fitriyani Pakpahan, Devi Lyana Simanjuntak, & Sahat Raja Hutajulu. (2023). AKIBAT HUKUM TERHADAP NASABAH WANPRESTASI PADA LEMBAGA PEMBIAYAAN PT. BUANA FINANCE MEDAN. *YUSTISI*, 10(2), 272–284.
- Fuady, M. (2014). *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Haipon, H., Pujiningsih, D., Hayatulah, G. E., Harimurti, D. A., & Fitriani, Y. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(12), 4785-4789.
- Hadjon, P. M., & Djatmiati, T. S. (2005). *Argumentasi Hukum*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hidayat, R. (2017). Perjanjian baku dalam transaksi elektronik. *Jurnal Yuridis*, 4(2), 123–138.
- Januarsa, K., Widhyartana, I. M. M. A., & Sudiarta, I. G. A. A. (2018). Regulation of protection and fulfillment of employee rights of Go-Jek drivers under Indonesian employment regulation. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 2(3).
- Januarsa, K. (2019). Perlindungan konsumen terhadap kepemilikan vila dengan konsep Mepatung di Mesari Ubud Bali. *Jurnal Advokasi*, 9(1).
- Januarsa, K., Widhyartana, I. M. M. A., & Sudiarta, I. G. A. A. (2025). The doctrine of strict liability as an inclusive mechanism for consumers harmed by mismatches between products and images in e-commerce transactions. *Pena Justisia*, 24(2).
- Kartasmita, G. (2016). Pengaruh UU ITE terhadap kontrak elektronik. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 12(1), 45–59.
- Mahendra, I. G. Y., Sudharma, K. J. A., & Kurniawan, I. G. A. (2025). Doktrin Strict Liability sebagai Inclusive Mechanism Bagi Konsumen yang Dirugikan Akibat Ketidaksesuaian antara Produk dengan Gambar dalam Transaksi E-Commerce:



- Perspektif Hukum Inklusif: An Inclusive Legal Perspective. *Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum*, 24(2), 2920-2934.
- Marco, J. T. (2025). Perlindungan Hak Perdata Konsumen dalam Transaksi Elektronik Berdasarkan UU ITE. *Jurnal Ilmu Hukum*.
- Marzuki, P. M. (2011). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Mulyadi, S. (2019). Peran pemerintah dalam melindungi konsumen di era digital. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 49(3), 456-472.
- Pratonggopati, H. F., Mantili, R., & Fakhriah, E. L. (2023). KEPASTIAN HUKUM DALAM PENGGABUNGAN DASAR GUGATAN WANPRESTASI DAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM. *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 7(1), 100-113.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Simatupang, R. (2021). Klausula eksonerasi dalam hukum kontrak. *Jurnal Hukum & Pembangunan Ekonomi*, 13(3), 301-315.
- Siregar, M. (2020). Perlindungan hukum preventif bagi konsumen digital. *Jurnal Yuridika*, 35(1), 77-92.
- Sjahdeini, S. R. (1993). *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak*. Jakarta: UI Press.
- Susanti, A. (2020). Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. *Jurnal Sosiohumaniora*, 22(2), 133-148.
- Syafuruddin, M. (2022). Penyelesaian sengketa konsumen di era digital. *Jurnal Peradilan Indonesia*, 8(2), 151-168.
- Wulandari, S. (2021). Implementasi prinsip keadilan dalam kontrak digital. *Jurnal Hukum dan HAM*, 12(1), 55-70