

**SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW:
EVALUASI YURIDIS KLAUSUL EKSONERASI DALAM
KONTRAK BAKU *E-COMMERCE***

Dhika Fajri Ramadhan

Program Studi S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pamulang
Correspondensi author email: dhikafajriramadhan@gmail.com

Alfito Pragaswara

Program Studi S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pamulang

Naila Hairin Nisa

Program Studi S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pamulang

Agus Septima Ridwan

Program Studi S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pamulang

Abstract

This study aims to evaluate the validity of exculpatory clauses in standardized e-commerce contracts and to assess the civil liability of platforms under Indonesian legal norms. The core problem examined is the widespread inclusion of liability-waiver clauses within the terms and conditions of online shopping applications, which places consumers in a weak position and generates legal uncertainty. The method employed is a Systematic Literature Review of fourteen accredited national legal journal articles published over the past ten years, involving coding, synthesis, and normative assessment against statutory texts. The findings reveal an academic consensus that exculpatory clauses within the click-wrap mechanism violate the requirements for a valid agreement under Article 1320 of the Indonesian Civil Code because they arise from a defect of will through abuse of circumstances, while also contravening the prohibition in Article 18 of the Consumer Protection Law and are therefore void by law. Consequently, the platform still bears full liability based on breach of contract and must compensate the consumer's entire material loss. This study provides a firm juridical evaluation map for practitioners and academics regarding the liability limits of digital platforms in Indonesia.

Keywords: *electronic standardized contract, exculpatory clause, consumer protection, systematic literature review, platform liability.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi keabsahan klausul eksonerasi dalam kontrak baku *e-commerce* serta menilai tanggung gugat perdata platform berdasarkan norma hukum Indonesia. Masalah pokok yang dikaji yaitu maraknya pencantuman klausul pembebasan tanggung jawab di dalam syarat dan ketentuan aplikasi belanja daring yang menempatkan konsumen pada posisi lemah dan menimbulkan ketidakpastian hukum. Metode yang digunakan yaitu *Systematic Literature Review* terhadap empat belas artikel jurnal hukum nasional terakreditasi yang terbit dalam sepuluh tahun terakhir, dengan tahap kodifikasi, sintesis, dan penilaian normatif terhadap teks peraturan. Hasil penelitian menunjukkan konsensus akademik bahwa klausul eksonerasi dalam mekanisme *click-wrap* melanggar syarat sahnya perjanjian pada Pasal 1320 KUHPerdata karena lahir dari cacat kehendak melalui penyalahgunaan keadaan, sekaligus bertentangan dengan larangan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga berstatus batal demi hukum. Konsekuensinya, platform tetap memikul tanggung gugat penuh atas dasar wanprestasi

dan wajib mengganti seluruh kerugian materiil konsumen. Penelitian ini memberikan peta evaluasi yuridis yang tegas bagi praktisi maupun akademisi mengenai batas tanggung gugat platform digital di Indonesia.

Kata Kunci: kontrak baku elektronik, klausul eksonerasi, perlindungan konsumen, *systematic literature review*, tanggung gugat platform.

PENDAHULUAN

Cara manusia bertransaksi mengalami perubahan yang mendasar sejak teknologi informasi merambah hampir seluruh aktivitas ekonomi. Jual beli yang dahulu menuntut pertemuan langsung antara penjual dan pembeli kini berlangsung di ruang siber yang melampaui batas jarak dan waktu. Pertumbuhan transaksi belanja daring di Indonesia berlangsung sangat cepat dan menempatkan negara ini sebagai salah satu pasar *e-commerce* terbesar di kawasan Asia Tenggara. Pertumbuhan ini menggambarkan keadaan yang seharusnya menguntungkan semua pihak, yaitu konsumen memperoleh kemudahan akses terhadap barang dan jasa, sedangkan pelaku usaha memperoleh jangkauan pasar yang jauh lebih luas.¹ Akan tetapi, di balik gambaran yang menggembirakan tersebut tersembunyi persoalan hukum yang tidak sederhana mengenai keseimbangan hak dan kewajiban di antara para pihak yang bertransaksi.

Persoalan tersebut berakar pada perubahan wujud perjanjian dari yang sebelumnya bersifat negosiatif menjadi perjanjian yang ditentukan sepenuhnya secara sepihak oleh pelaku usaha. Lokapasar berkedudukan sebagai penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik yang berwenang menyusun aturan main bagi seluruh penggunanya, dan aturan tersebut dituangkan dalam kontrak elektronik berbentuk perjanjian baku.² Konsumen tidak pernah benar-benar duduk merundingkan isi perjanjian, melainkan hanya disodori dokumen syarat dan ketentuan yang telah jadi, lalu diminta menyatakan persetujuan dengan menekan tombol yang tersedia. Mekanisme semacam ini dikenal sebagai *click-wrap agreement*, yaitu bentuk persetujuan instan yang menempatkan konsumen pada pilihan *take it or leave it* tanpa ruang sedikit pun untuk menawar.³ Konsumen yang ingin memperoleh barang harus menerima seluruh isi perjanjian apa adanya, dan apabila menolak satu klausul saja maka ia kehilangan kesempatan menggunakan layanan tersebut.

Keadaan menjadi semakin rumit ketika pelaku usaha memanfaatkan format perjanjian baku untuk menyisipkan klausul eksonerasi. Klausul eksonerasi merupakan ketentuan yang membatasi atau membebaskan tanggung jawab pelaku usaha atas risiko kerugian yang dialami konsumen, misalnya saldo yang hilang dari sistem, barang yang rusak dalam perjalanan, atau pembatalan pesanan secara sepihak. Pada aplikasi belanja daring seperti Shopee, klausul semacam ini tersebar di berbagai bagian syarat layanan yang dapat ditemukan melalui proses masuk akun, pengaturan, dan kebijakan, sehingga sangat kecil kemungkinan konsumen

¹ Febry Arya Guntoro dan Ligar Shafa Srianto, "Perlindungan Hukum Perdata terhadap Konsumen dalam Perjanjian Baku pada Transaksi E-Commerce di Indonesia," *Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2, no. 1 (2026): 334.

² Theresia Gabriella Pohan, Enni Soerjati Priowirjanto, dan Tasya Safiranita Ramli, "Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi pada Marketplace Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia," *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat* 3, no. 7 (2023): 2913.

³ Yanshintya Pamela Berliana Putri, Agus Pramono, dan Any Farida, "Re-evaluasi Klausul Eksonerasi dalam Perjanjian Baku: Menakar Keadilan bagi Konsumen di Era Ekonomi Digital," *Lex Journal: Kajian Hukum dan Keadilan* 10, no. 2 (2026): 283.

menyadari keberadaannya.⁴ Praktik penyelundupan klausul inilah yang menjadi inti permasalahan, sebab pelaku usaha tetap menikmati keuntungan dari setiap transaksi tetapi pada saat yang sama melepaskan diri dari beban risiko operasional yang seharusnya menyertai keuntungan tersebut.

Dampak nyata dari praktik tersebut bukan sekadar persoalan teoretis. Seorang konsumen pernah kehilangan saldo pembayaran daring yang berpindah ke rekening lain tanpa memperoleh pertanggungjawaban apa pun dari penyedia layanan, padahal kerugian itu lahir dari sistem platform itu sendiri.⁵ Kasus serupa terjadi pada jasa pengiriman yang hanya bersedia membayar ganti rugi terbatas berdasarkan prosedur internal yang bahkan tidak tercantum dalam syarat dan ketentuan resminya, sehingga konsumen yang barangnya hilang tidak memperoleh penggantian yang utuh.⁶ Rangkaian kejadian ini menunjukkan bahwa klausul eksonerasi telah berubah menjadi tameng yang melindungi pelaku usaha sekaligus melemahkan posisi konsumen dalam hubungan hukum yang sejak awal sudah timpang.

Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan yuridis yang serius. Hukum perjanjian Indonesia menempatkan kesepakatan sebagai fondasi sahnya kontrak, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1320 KUHPerduta yang mensyaratkan adanya kata sepakat dari para pihak. Persoalannya yaitu apakah tindakan menekan tombol persetujuan dapat disetarakan dengan kesepakatan yang lahir dari kehendak bebas sebagaimana dikehendaki hukum, mengingat sebagian besar konsumen menyatakan setuju tanpa pernah membaca isi perjanjian.⁷ Pertanyaan ini diperberat oleh ketimpangan posisi tawar yang sangat lebar antara platform yang menguasai seluruh sistem dengan konsumen perseorangan yang berada dalam posisi bergantung, sehingga membuka peluang penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang lebih kuat.⁸

Berbagai kajian terdahulu telah menyentuh persoalan ini dari sudut yang berbeda-beda. Sebagian penulis menelaah keabsahan klausul eksonerasi dari sisi syarat sahnya perjanjian dan menyimpulkan kebatalannya,⁹ sebagian lagi menyoroti benturan antara KUHPerduta, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik,¹⁰ sementara penulis lain menelaah penerapan asas iktikad baik dalam klausul baku.¹¹ Ada pula yang menelitinya melalui studi kasus konkret pada layanan pengiriman maupun transportasi

⁴ Ardis Adista Putra dan Wiwin Yulianingsih, "Kepastian Hukum Klausula Eksonerasi dalam Terms and Condition pada Aplikasi E-Commerce," *Legal Spirit* 9, no. 3 (2025): 540.

⁵ Tiara Patricia dan Richard C. Adam, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Penggunaan Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi pada E-Commerce," *UNES Law Review* 6, no. 2 (2023): 5121.

⁶ Kadek Sri Indriyani, Ni Ketut Sari Adnyani, dan Komang Febrinayanti Dantes, "Tinjauan Yuridis Terkait Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman J&T Cargo terhadap Kerugian Konsumen Akibat Adanya Pencantuman Klausula Eksonerasi: Studi Putusan Pengadilan Nomor 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum* 4, no. 2 (2026): 4010–4011.

⁷ Putri, Pramono, dan Farida, "Re-evaluasi Klausul Eksonerasi," 283.

⁸ Dewa Kadek Kevin Patria dan Abdul Rokhim, "Klausula Eksonerasi dalam E-Commerce: Antara Kebebasan Berkontrak dan Penyalahgunaan Keadaan," *Jurnal USM Law Review* 8, no. 3 (2025): 1743.

⁹ Yamani Naufal dan Muhammad Syarif Hidayatullah, "Akibat Hukum Pelaku Usaha pada Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Transaksi E-Commerce terhadap Perlindungan Konsumen," *Jurnal Darma Agung* 32, no. 3 (2024): 292.

¹⁰ Guntoro dan Srianto, "Perlindungan Hukum Perdata," 340.

¹¹ Yeremia Imanuel Christian dan Muh Jufri Ahmad, "Itikad Baik dalam Klausula Baku pada E-Commerce," *Jurnal Sosialita* 2, no. 1 (2023): 93.

daring,¹² serta yang menawarkan pembaruan regulasi melalui pengawasan administratif yang bersifat pencegahan.¹³ Meskipun demikian, kajian-kajian tersebut umumnya berdiri sendiri dan membahas potongan persoalan secara terpisah, sehingga belum tersedia satu sintesis menyeluruh yang memadukan seluruh temuan tersebut menjadi konklusi yuridis yang utuh mengenai status klausul eksonerasi dalam konteks *e-commerce* Indonesia.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan metode *Systematic Literature Review* untuk menutup celah pengetahuan tersebut. Berbeda dengan kajian pustaka biasa yang kerap bersifat selektif dan rawan keberpihakan, metode ini menuntut pencarian, penilaian, dan penyintesisan literatur secara sistematis, transparan, serta dapat ditelusuri ulang oleh pembaca. Dengan cara demikian, penelitian tidak sekadar menumpuk pendapat para ahli, melainkan memetakan arah konsensus akademik secara terukur dan menempatkan temuan masing-masing penulis ke dalam satu kerangka penilaian yang sama. Pendekatan ini memberikan landasan yang lebih kokoh untuk menarik kesimpulan normatif sekaligus menghasilkan rekomendasi yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama, yaitu (1) mengevaluasi secara kritis keabsahan klausul eksonerasi dalam kontrak baku *e-commerce* berdasarkan syarat subjektif kesepakatan pada Pasal 1320 KUHPerdara melalui sintesis literatur hukum, dan (2) menilai secara normatif batas tanggung gugat perdata platform *e-commerce* atas kerugian konsumen ketika klausul eksonerasi tersebut diterapkan, berdasarkan hasil kajian terdahulu. Pencapaian kedua tujuan ini diharapkan menghasilkan peta evaluasi yuridis yang jelas, sehingga konsumen, praktisi hukum, dan akademisi memperoleh pegangan yang pasti mengenai kedudukan hukum mereka dalam sengketa belanja daring yang melibatkan klausul pembebasan tanggung jawab.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif atau doktrinal yang dijalankan sepenuhnya melalui kerangka kerja *Systematic Literature Review*. Penelitian hukum normatif menempatkan bahan hukum dan literatur ilmiah sebagai objek kajian utama, sedangkan kerangka *Systematic Literature Review* memberikan tata cara yang ketat dalam mengumpulkan dan menilai literatur tersebut agar terhindar dari keberpihakan peneliti. Pemilihan metode ini didasari kebutuhan untuk memetakan arah pemikiran para ahli secara menyeluruh, bukan sekadar mengutip pendapat yang kebetulan mendukung satu kesimpulan tertentu, sehingga konklusi yang ditarik benar-benar mencerminkan keadaan wacana akademik yang sesungguhnya.

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran sistematis pada basis data publikasi ilmiah yang kredibel, yaitu Google Scholar, Garba Rujukan Digital (Garuda), dan Science and Technology Index (Sinta). Ketiga basis data ini dipilih karena memuat jurnal hukum nasional yang dapat dipertanggungjawabkan kualitasnya. Penelusuran menggunakan formulasi kata kunci berbasis operator Boolean agar hasil pencarian terarah dan tidak melebar. Kata kunci yang

¹² Hasna Nailah Yustisiana dan Arief Suryono, "Analisis Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Syarat dan Ketentuan GoRide Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Indonesian Journal of Social Sciences and Humanities* 5, no. 1 (2025): 32.

¹³ Putri, Pramono, dan Farida, "Re-evaluasi Klausul Eksonerasi," 296–297.

digunakan antara lain "klausula eksonerasi" *AND* "*e-commerce*", "kontrak baku" *AND* "Pasal 1320", serta "kontrak elektronik" *AND* "perlindungan konsumen". Kombinasi kata kunci tersebut dirancang untuk menangkap literatur yang membahas klausul eksonerasi dalam ekosistem digital sekaligus literatur yang menelaah fondasi hukum perjanjian dan perlindungan konsumen yang relevan.

Sumber data dalam penelitian ini berupa artikel jurnal hukum nasional terakreditasi, sehingga seluruh bahan yang dianalisis bersifat sekunder. Tipe data yang dikaji yaitu data kualitatif berupa argumen, pandangan, dan kesimpulan para penulis mengenai keabsahan klausul eksonerasi serta tanggung gugat platform. Untuk menyaring literatur yang benar-benar relevan, penelitian menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi secara tegas. Kriteria inklusi mencakup artikel jurnal hukum nasional terakreditasi yang menggunakan pendekatan hukum perdata, terbit dalam rentang sepuluh tahun terakhir, dan berfokus pada sengketa belanja daring di Indonesia. Sebaliknya, kriteria eksklusi meliputi jurnal hukum pidana, jurnal hukum internasional yang tidak menyentuh konteks Indonesia, tulisan opini atau artikel populer non-jurnal, serta jurnal yang membahas klausul baku non-digital seperti perbankan konvensional fisik atau asuransi fisik. Penyaringan dengan kriteria ini menghasilkan empat belas artikel final yang layak dianalisis setelah duplikat dihilangkan.

Analisis data ditempuh melalui tiga langkah yang saling berkaitan. Langkah awal yaitu kodifikasi dokumen melalui analisis isi, yaitu pengelompokan argumen para penulis ke dalam tema-tema yang konsisten seperti keabsahan kesepakatan, cacat kehendak, asas iktikad baik, dan tanggung gugat platform. Langkah berikutnya yaitu analisis komparatif untuk mengetahui titik temu maupun perbedaan pandangan di antara para penulis sehingga tergambar arah konsensus akademik. Langkah terakhir yaitu penilaian normatif dengan cara membandingkan hasil sintesis literatur terhadap teks peraturan perundang-undangan, terutama Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUHPperdata serta Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penalaran yang digunakan bersifat deduktif, yaitu menilai temuan literatur dengan ukuran norma hukum yang berlaku melalui metode silogisme, sehingga kesimpulan yang dihasilkan memiliki pijakan hukum positif yang kuat dan dapat ditelusuri kembali kebenarannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelusuran dan Pemetaan Literatur

Penelusuran sistematis pada ketiga basis data, setelah penyaringan melalui kriteria inklusi dan eksklusi serta penghapusan artikel ganda, menghasilkan empat belas artikel jurnal hukum yang relevan dan layak dianalisis. Sebaran tahun terbit menunjukkan kecenderungan yang menarik, yaitu sebagian besar artikel justru terbit dalam tiga tahun terakhir. Keadaan ini menggambarkan bahwa perhatian akademik terhadap klausul eksonerasi dalam belanja daring tumbuh seiring dengan meningkatnya volume sengketa konsumen di lapangan. Objek kajian dalam literatur tersebut beragam, mulai dari aplikasi belanja umum seperti Shopee, jasa pengiriman seperti J&T Cargo, hingga layanan transportasi daring seperti GoRide, sehingga sintesisnya memberikan gambaran yang menyeluruh atas praktik klausul eksonerasi pada berbagai jenis platform.

Tabel berikut menyajikan ekstraksi temuan dari keempat belas literatur yang dianalisis.

Tabel 1. Ekstraksi Temuan Literatur mengenai Klausul Eksonerasi dalam Kontrak Baku *E-Commerce*

No	Penulis (Tahun)	Fokus dan Objek Kajian	Temuan Utama
1	Patria dan Rokhim (2025)	Kebebasan berkontrak versus penyalahgunaan keadaan	Klausul tidak sah secara normatif (batal demi hukum) maupun substantif (dapat dibatalkan karena cacat kehendak); merupakan ketimpangan struktural
2	Patricia dan Adam (2023)	Kontrak elektronik berklausul eksonerasi, kasus kehilangan saldo	Melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK sehingga batal demi hukum; pelaku usaha gagal memberi ganti rugi; perlu pengawasan OJK
3	Pohan, Priowirjanto, dan Ramli (2023)	Perjanjian baku marketplace sebagai PPMSE	Pelanggaran Pasal 18 UUPK terkait dengan UU ITE dan PP PMSE; berpotensi batal demi hukum dan dikenai sanksi administratif
4	Guntoro dan Srianto (2026)	Perlindungan perdata konsumen dalam perjanjian baku	Inkonsistensi KUHPerdata dan UU ITE melemahkan perlindungan; perlu harmonisasi regulasi dan kesadaran konsumen
5	Naufal dan Hidayatullah (2024)	Akibat hukum pencantuman klausul eksonerasi	Batal demi hukum karena syarat objektif tidak terpenuhi dan melanggar asas iktikad baik serta <i>pacta sunt servanda</i>
6	Putra dan Yulianingsih (2025)	Kepastian hukum klausul eksonerasi pada syarat layanan Shopee	Klausul tersebar di syarat layanan; dilarang Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK; kepastian hukum belum terwujud
7	Putri, Pramono, dan Farida (2026)	Re-evaluasi klausul eksonerasi melalui perbandingan global dan teori keadilan Rawls	Masalah bukan ketiadaan hukum melainkan ketidakberdayaan hukum; perlu pengawasan pencegahan, sistem <i>blacklist/greylis</i> t, dan uji kewajaran
8	Amallia, Nugroho, dan Kuncoro (2025)	Efektivitas penegakan hukum klausul eksonerasi	Penegakan lemah akibat kesadaran konsumen rendah, dominasi pelaku usaha, dan kompleksitas transaksi lintas yurisdiksi
9	Indriyani, Adnyani, dan Dantes (2026)	Tanggung jawab J&T Cargo pada Putusan Nomor 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd	Ganti rugi tidak penuh; pertimbangan hakim terbatas pada aspek prosedural; keadilan substantif tidak tercapai
10	Yustisiana dan Suryono (2025)	Klausul eksonerasi pada syarat dan ketentuan GoRide	Poin 2F dan 4D mengalihkan tanggung jawab keselamatan; tergolong perbuatan melanggar hukum; batal demi hukum

No	Penulis (Tahun)	Fokus dan Objek Kajian	Temuan Utama
11	Christian Ahmad (2023)	Asas iktikad baik dalam klausul baku	Ketiadaan iktikad baik menimbulkan tuntutan perdata; pelaku usaha wajib menjalankan iktikad baik
12	Ritonga dan Nasution (2025)	Perlindungan konsumen dalam perjanjian baku berdasarkan UUPK	Pelaku usaha bertanggung jawab penuh atas seluruh kerugian; wajib memberi informasi yang benar dan beriktikad baik
13	Putra (2026)	Klausul baku dalam <i>click-wrap agreement</i>	<i>Click-wrap</i> sah bila memenuhi syarat dan kewajaran; klausul pengalihan tanggung jawab batal demi hukum
14	Hambali (2026)	Kontrak elektronik Shopee secara empiris di Makassar	Kontrak sah menurut Pasal 1320; penjual bertanggung jawab atas wanprestasi; platform bertanggung jawab atas kelalaian pengawasan

Sumber: Data Sekunder (2026)

Tabel tersebut memperlihatkan bahwa wacana akademik bergerak ke arah yang relatif seragam. Hampir seluruh literatur menempatkan klausul eksonerasi sebagai ketentuan yang batal demi hukum, dan sebagian besar menegaskan bahwa platform tetap wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Keseragaman ini bukan kebetulan, melainkan buah dari penalaran hukum yang berpijak pada norma yang sama, yaitu syarat sahnya perjanjian dalam KUHPPerdata dan larangan klausul baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hanya terdapat sedikit perbedaan penekanan, yaitu sebagian penulis menyoroti aspek kebatalan menurut undang-undang, sementara sebagian lagi lebih menyoroti aspek cacat kehendak menurut hukum perjanjian. Perbedaan penekanan ini justru saling melengkapi dan memperkuat satu sama lain. Uraian berikut membahas temuan tersebut secara mendalam dengan membaginya ke dalam dua bagian besar sesuai rumusan masalah.

Evaluasi Keabsahan Klausul Eksonerasi Berdasarkan Pasal 1320 KUHPPerdata Menurut Literatur Hukum

1. Karakteristik Kesepakatan dalam Kontrak Elektronik (Click-Wrap Agreement)

Kesepakatan dalam belanja daring memiliki wajah yang jauh berbeda dari kesepakatan dalam perjanjian konvensional. Konsumen tidak pernah merundingkan isi perjanjian, melainkan hanya disodori dokumen syarat dan ketentuan yang telah jadi, lalu diminta menekan tombol persetujuan untuk melanjutkan transaksi. Dokumen tersebut umumnya sangat panjang, ditulis dengan huruf kecil, dan menggunakan bahasa hukum yang sulit dicerna orang awam. Tindakan menekan tombol kemudian dianggap oleh platform sebagai bukti bahwa konsumen telah menyepakati seluruh isinya, termasuk klausul eksonerasi yang tersembunyi di dalamnya.¹⁴ Sebagian literatur mengakui bahwa secara

¹⁴ Ryan Fachryan Lesmana Putra, "Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Klausula Baku dalam Click-Wrap Agreement pada Transaksi E-Commerce di Indonesia," *Al-Mabkamah: Jurnal Hukum, Politik dan Pemerintahan* 3, no. 1 (2026): 1.

hukum kontrak elektronik melalui klik persetujuan ini sah selama syarat sahnya perjanjian terpenuhi, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal.¹⁵

Pengakuan keabsahan tersebut tidak boleh dipahami secara formal semata. Literatur menegaskan bahwa persetujuan melalui klik harus mencerminkan kehendak yang wajar, didukung informasi yang jelas, dan tidak lahir dari desain kontrak yang menyesatkan.¹⁶ Di sinilah letak persoalannya, sebab kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa konsumen menyatakan setuju tanpa membaca dan tanpa memahami isi perjanjian. Keadaan ini melahirkan jurang yang lebar antara bentuk dan isi, yaitu secara bentuk terdapat bukti persetujuan berupa klik, tetapi secara isi tidak ada kesadaran konsumen mengenai klausul yang merugikan dirinya. Persetujuan yang demikian bersifat semu dan tidak dapat begitu saja disamakan dengan kesepakatan yang lahir dari kehendak bebas sebagaimana dimaksud oleh hukum perjanjian.

Penilaian kritis terhadap tindakan klik sebagai wujud kesepakatan menyingkap dimensi yang lebih dalam. Hukum perjanjian menghendaki kesepakatan yang lahir dari pertemuan kehendak yang bebas antara para pihak, dan kehendak bebas mengandaikan adanya pilihan yang nyata, yaitu kemungkinan untuk menerima atau menolak tanpa kehilangan sesuatu yang esensial. Dalam *click-wrap agreement*, pilihan semacam itu tidak tersedia karena konsumen yang menolak satu klausul saja langsung kehilangan akses terhadap layanan. Akibatnya, persetujuan yang diberikan bukanlah persetujuan yang bebas, melainkan persetujuan yang terpaksa. Berdasarkan analisis ini, klausul baku dalam *click-wrap agreement* yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, menolak pengembalian dana secara mutlak, memberi kewenangan perubahan sepihak, atau mengaburkan hak konsumen, dinilai tidak memiliki kekuatan mengikat dan dapat dinyatakan batal demi hukum.¹⁷

2. Penilaian Unsur Cacat Kehendak melalui Teori Penyalahgunaan Keadaan

Teori penyalahgunaan keadaan atau *misbruik van omstandigheden* menjadi pisau analisis yang tepat untuk menilai cacat kehendak dalam perjanjian baku digital. Teori ini mengajarkan bahwa suatu kesepakatan tetap dapat dipersoalkan keabsahannya apabila diperoleh dengan cara memanfaatkan keunggulan posisi atau ketergantungan pihak lain, meskipun secara lahiriah tampak telah memenuhi syarat perjanjian. Inti teori ini terletak pada ketidakseimbangan yang dieksploitasi oleh pihak yang lebih kuat untuk memperoleh keuntungan yang tidak wajar. Berdasarkan teori inilah klausul eksonerasi dipandang bukan sekadar persoalan kontraktual biasa, melainkan manifestasi dari ketimpangan struktural dan pemaksaan dalam transaksi elektronik.¹⁸

Literatur yang dikaji secara konsisten menemukan unsur penyalahgunaan keadaan dalam mekanisme persetujuan pada platform *e-commerce*. Platform menguasai seluruh aspek transaksi, mulai dari desain tampilan, penempatan klausul, hingga pengaturan bawaan sistem, sedangkan konsumen berada dalam posisi bergantung karena akses terhadap banyak barang dan jasa kini terpusat pada segelintir platform besar yang sulit dihindari. Ketimpangan posisi tawar inilah yang diperparah oleh mekanisme *click-wrap* dan menjadikan

¹⁵ Putra, "Perlindungan Hukum Konsumen," 13.

¹⁶ Putra, "Perlindungan Hukum Konsumen," 13.

¹⁷ Putra, "Perlindungan Hukum Konsumen," 13.

¹⁸ Patria dan Rokhim, "Klausula Eksonerasi dalam E-Commerce," 1743.

konsumen kehilangan kesempatan untuk merundingkan isi perjanjian.¹⁹ Platform memanfaatkan keadaan tersebut untuk menyelipkan klausul eksonerasi dengan keyakinan bahwa konsumen tidak akan membacanya dan tidak mungkin menolaknya tanpa kehilangan layanan.

Keadaan ini menunjukkan bahwa klausul eksonerasi sesungguhnya tidak pernah dikehendaki oleh konsumen. Konsumen yang berpikir jernih dan memiliki informasi lengkap pasti akan menolak ketentuan yang merugikan dirinya sendiri apabila tersedia pilihan lain. Klausul tersebut hanya bertahan dalam perjanjian karena platform memanfaatkan kelengahan dan keterpaksaan konsumen. Atas dasar penalaran ini, literatur menyimpulkan bahwa kesepakatan yang melahirkan klausul eksonerasi mengandung cacat kehendak, sehingga perjanjian tersebut dapat dibatalkan karena tidak memenuhi syarat subjektif sah nya perjanjian pada Pasal 1320 KUHPerduta.²⁰ Kebatalan karena cacat kehendak ini berjalan beriringan dengan kebatalan karena pelanggaran undang-undang, sehingga keduanya saling menguatkan dalam menilai ketidakabsahan klausul eksonerasi.

3. Evaluasi Penerapan Asas Iktikad Baik (Pasal 1338 ayat (3) KUHPerduta)

Asas iktikad baik merupakan ruh dari setiap perjanjian dalam hukum perdata Indonesia. Pasal 1338 ayat (3) KUHPerduta menegaskan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik, dan dalam perkembangannya asas ini tidak hanya menyentuh tahap pelaksanaan tetapi juga merambah tahap pembentukan perjanjian.²¹ Asas iktikad baik berjalan berdampingan dengan asas *pacta sunt servanda*, yaitu asas yang menempatkan perjanjian sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya, sehingga kedua asas tersebut menjadi penyeimbang dalam menilai kepatutan suatu klausul.²²

Apabila klausul eksonerasi diuji dengan asas ini, hasilnya menyingkap ketidakpatutan yang nyata. Platform menarik keuntungan dari setiap transaksi, baik melalui komisi dari penjual maupun biaya layanan dari konsumen, tetapi pada saat yang sama berupaya melepaskan diri dari risiko operasional yang menyertai layanan tersebut. Sikap mengambil manfaat tanpa bersedia menanggung beban yang sepadan merupakan cermin dari iktikad yang tidak baik, sebab pelaku usaha wajib menjalankan prinsip iktikad baik demi menjaga kepercayaan dan kenyamanan konsumen dalam bertransaksi.²³ Lebih jauh, tindakan menyembunyikan klausul eksonerasi di tengah dokumen yang panjang dan rumit memperkuat penilaian tersebut, karena penyembunyian itu dilakukan justru agar konsumen tidak menyadari ketidakadilan yang dikandungnya.

Literatur membangun konsensus bahwa klausul yang lahir dari iktikad buruk tidak layak diberi kekuatan mengikat, sebab membiarkannya berlaku berarti memberi penghargaan terhadap perilaku yang bertentangan dengan kejujuran dan kepatutan. Hakim pun memiliki peran penting untuk menilai sengketa semacam ini dengan mengambil sikap bahwa klausul eksonerasi tidak berlaku karena merugikan konsumen serta bertentangan dengan sebab yang halal dan asas iktikad baik.²⁴ Dengan demikian, ditinjau dari asas iktikad

¹⁹ Guntoro dan Srianto, "Perlindungan Hukum Perdata," 340–341.

²⁰ Patria dan Rokhim, "Klausula Eksonerasi dalam E-Commerce," 1755.

²¹ Naufal dan Hidayatullah, "Akibat Hukum Pelaku Usaha," 296.

²² Naufal dan Hidayatullah, "Akibat Hukum Pelaku Usaha," 296.

²³ Christian dan Ahmad, "Itikad Baik dalam Klausula Baku," 93–94.

²⁴ Patricia dan Adam, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen," 5122.

baik sekalipun, klausul eksonerasi kehilangan daya ikatnya terhadap konsumen, sehingga ketidakabsahannya terkonfirmasi tidak hanya dari sisi undang-undang dan cacat kehendak, tetapi juga dari sisi asas fundamental hukum perjanjian.

Tanggung Gugat Perdata Platform *E-Commerce* Akibat Penerapan Klausul Lepas Tanggung Jawab

1. Penilaian Status Hukum Kontrak Berdasarkan Sinkronisasi Norma

Persoalan tanggung gugat tidak dapat dilepaskan dari benturan antara dua norma, yaitu asas kebebasan berkontrak pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata dan larangan klausul baku pada Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Asas kebebasan berkontrak memberi keleluasaan kepada para pihak untuk menentukan isi perjanjian mereka, sedangkan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausul baku yang mengalihkan tanggung jawab. Literatur menegaskan bahwa penggunaan perjanjian baku pada dasarnya tidak dilarang oleh hukum, tetapi penggunaannya memiliki batasan, yaitu tidak boleh memuat klausul eksonerasi yang merugikan konsumen.²⁵

Literatur menelaah benturan ini dengan penalaran hukum yang cermat dan menyimpulkan bahwa Pasal 18 UUPK tidak meniadakan asas kebebasan berkontrak, melainkan memberinya batas yang konkret. Kebebasan berkontrak tetap diakui, tetapi kebebasan itu harus dijalankan secara bertanggung jawab dan tidak merugikan pihak lain, sehingga Undang-Undang Perlindungan Konsumen berkedudukan sebagai instrumen pembatas terhadap asas kebebasan berkontrak.²⁶ Persoalan menjadi lebih kompleks karena pelanggaran terhadap Pasal 18 UUPK juga bersinggungan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan pelaksanaannya mengenai penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik, sehingga ketidakharmonisan di antara berbagai peraturan tersebut justru dapat melemahkan perlindungan konsumen apabila tidak disinkronkan dengan baik.²⁷

Hasil sinkronisasi norma ini melahirkan satu kaidah, yaitu para pihak memang bebas berkontrak, tetapi kebebasan tersebut tidak meliputi kebebasan untuk mengalihkan tanggung jawab melalui klausul eksonerasi. Pelanggaran terhadap larangan ini membawa akibat hukum yang tegas, yaitu klausul tersebut batal demi hukum. Status batal demi hukum mengandung makna bahwa klausul itu dianggap tidak pernah ada sejak awal dan tidak mengikat para pihak.²⁸ Sebagian literatur memperkuat kesimpulan ini dengan menelaah dari sisi syarat objektif sah nya perjanjian, yaitu klausul eksonerasi dinilai bertentangan dengan sebab yang halal sehingga batal demi hukum, bukan sekadar dapat dibatalkan.²⁹ Kedua jalur penalaran ini, baik melalui pelanggaran undang-undang maupun melalui syarat objektif perjanjian, bertemu pada satu titik yang sama, yaitu klausul eksonerasi tidak memiliki kekuatan hukum sama sekali.

²⁵ Pohan, Priowirjanto, dan Ramli, "Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik," 2922.

²⁶ Guntoro dan Srianoto, "Perlindungan Hukum Perdata," 340.

²⁷ Pohan, Priowirjanto, dan Ramli, "Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik," 2913.

²⁸ Yustisiana dan Suryono, "Analisis Pencantuman Klausula Eksonerasi," 32.

²⁹ Naufal dan Hidayatullah, "Akibat Hukum Pelaku Usaha," 292.

4. Konstruksi Wanprestasi Platform *E-Commerce* Berdasarkan Hasil Kajian Terdahulu

Runtuhnya klausul eksonerasi karena dinyatakan batal demi hukum membawa konsekuensi yuridis yang sangat penting bagi posisi platform dalam sengketa dengan konsumen. Ketika klausul tersebut tidak lagi memiliki kekuatan untuk membebaskan platform dari tanggung jawab, maka platform kembali tunduk pada aturan umum hukum perjanjian. Dalam transaksi belanja daring, penjual bertanggung jawab secara langsung atas wanprestasi berdasarkan hukum perdata, termasuk kewajiban memberikan penggantian barang, pengembalian dana, atau ganti rugi.³⁰ Tanggung jawab ini menjadi semakin kuat karena pelaku usaha pada dasarnya bertanggung jawab penuh atas seluruh kerugian yang timbul dari penggunaan barang atau jasa dalam transaksi *e-commerce*.³¹

Platform berkedudukan unik dalam konstruksi ini. Meskipun platform bukan penjual barang secara langsung, kedudukannya sebagai penyelenggara sistem elektronik membebani dengan tanggung jawab untuk menjamin keamanan sistem dan perlindungan konsumen, sehingga platform dapat dimintai pertanggungjawaban apabila lalai dalam mengawasi penjual maupun sistem pengamanan transaksi.³² Kelalaian semacam inilah yang terjadi pada berbagai kasus konkret, misalnya ketika saldo konsumen berpindah melalui sistem platform tanpa pertanggungjawaban, atau ketika barang konsumen hilang dalam jaringan pengiriman yang menjadi bagian dari layanan platform. Dalam keadaan demikian, klausul baku yang membatasi tanggung jawab platform tidak dapat digunakan sebagai dalih, sebab klausul tersebut justru melemahkan perlindungan konsumen dan telah dinyatakan tidak sah.³³

Konstruksi wanprestasi ini didasarkan pada pemahaman bahwa kegagalan menyerahkan barang dengan sempurna merupakan ingkar janji terhadap kewajiban yang melekat pada hubungan jual beli. Ketika klausul eksonerasi tidak lagi dapat dijadikan tameng, platform tidak dapat lagi mengelak dengan menyalahkan pihak lain dalam ekosistemnya, sebab jaringan pengiriman maupun mitra layanan yang dipilih dan disediakan oleh platform merupakan bagian dari sistem operasional yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan runtuhnya tameng tersebut, kedudukan hukum platform kembali setara dengan pelaku usaha pada umumnya yang wajib mempertanggungjawabkan setiap kerugian akibat tidak terpenuhinya prestasi secara sempurna.

5. Evaluasi Batasan Ganti Rugi dan Pemulihan Hak Konsumen

Setelah ditetapkan bahwa platform melakukan wanprestasi, persoalan berikutnya menyangkut bentuk dan besaran ganti rugi yang harus diberikan kepada konsumen. Literatur menegaskan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab secara penuh atas seluruh kerugian yang dialami konsumen, sehingga pemulihan hak konsumen tidak boleh

³⁰ Hambali, "Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau dari Aspek Kontrak Elektronik antara Shopee dan Konsumen di Kota Makassar," *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 2, no. 1 (2026): 619.

³¹ Fajra Ananda Ritonga dan Dian Mandayani Ananda Nasution, "Perlindungan Konsumen pada Perjanjian Baku dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum* 3, no. 6 (2025): 9499.

³² Hambali, "Jual Beli Melalui Internet," 619.

³³ Hambali, "Jual Beli Melalui Internet," 619.

bersifat sebagian atau sekadar simbolis.³⁴ Konsumen berhak menerima penggantian yang utuh agar posisinya kembali seperti keadaan sebelum kerugian terjadi, baik melalui penggantian barang, pengembalian dana, maupun ganti rugi yang setara dengan nilai kerugiannya.

Persoalan muncul ketika platform atau mitra layanannya berupaya membatasi besaran ganti rugi melalui prosedur internal. Hal ini tampak nyata pada kasus jasa pengiriman yang hanya bersedia mengganti kerugian sebatas nilai klaim asuransi dan kelipatan ongkos kirim, padahal prosedur tersebut bahkan tidak tercantum dalam syarat dan ketentuan resminya.³⁵ Pembatasan semacam ini pada hakikatnya merupakan bentuk lain dari klausul eksonerasi, sebab tujuannya sama, yaitu mengurangi beban tanggung jawab pelaku usaha di bawah nilai kerugian yang sebenarnya. Oleh karena itu, pembatasan yang demikian seharusnya juga dinilai tidak sah dan tidak boleh mengurangi hak konsumen atas ganti rugi yang penuh.

Persoalan pemulihan hak ini diperumit oleh kenyataan bahwa keadilan substantif bagi konsumen sering kali tidak tercapai dalam praktik peradilan. Pada salah satu putusan, pertimbangan hakim hanya menyentuh aspek prosedural dan tidak menembus substansi perlindungan konsumen, sehingga hukum justru tampak melindungi pelaku usaha yang lalai.³⁶ Kenyataan ini menunjukkan bahwa persoalan klausul eksonerasi tidak terletak pada ketiadaan hukum, melainkan pada ketidakberdayaan hukum dalam menghadapi asimetri informasi dan kekuasaan platform digital.³⁷ Penegakan hukum yang ada masih lemah akibat rendahnya kesadaran konsumen, dominasi pelaku usaha, dan kompleksitas transaksi yang melintasi banyak yurisdiksi.³⁸ Atas dasar itulah literatur menyarankan pergeseran dari pengawasan yang bersifat reaktif menuju pengawasan administratif yang bersifat pencegahan, antara lain melalui uji kewajaran terhadap kontrak baku sebelum dipublikasikan serta penguatan kewenangan lembaga otoritas, agar perlindungan konsumen tidak hanya kuat di atas kertas tetapi juga nyata dalam praktik.³⁹

KESIMPULAN

Penelitian dengan metode *Systematic Literature Review* terhadap empat belas artikel jurnal hukum nasional terakreditasi menghasilkan dua kesimpulan yang menjawab rumusan masalah. Kesimpulan tersebut yaitu (1) klausul eksonerasi dalam kontrak baku *e-commerce* tidak sah apabila ditinjau dari Pasal 1320 KUHPerdara, dan (2) platform *e-commerce* tetap memikul tanggung gugat perdata penuh atas kerugian konsumen meskipun klausul eksonerasi telah dicantumkan.

Pada persoalan keabsahan, literatur menunjukkan konsensus bahwa mekanisme *click-wrap agreement* tidak memenuhi standar kesepakatan yang dikehendaki hukum perjanjian. Tindakan menekan tombol persetujuan memang sah secara formal sebagai kontrak elektronik,

³⁴ Ritonga dan Nasution, "Perlindungan Konsumen pada Perjanjian Baku," 9499.

³⁵ Indriyani, Adnyani, dan Dantes, "Tinjauan Yuridis Terkait Tanggung Jawab," 4010–4011.

³⁶ Indriyani, Adnyani, dan Dantes, "Tinjauan Yuridis Terkait Tanggung Jawab," 4003.

³⁷ Putri, Pramono, dan Farida, "Re-evaluasi Klausul Eksonerasi," 296.

³⁸ Sabrina Difa Amallia, Guritno Adi Nugroho, dan Aditya Bagus Kuncoro, "Perlindungan Konsumen dalam Bayang-Bayang Klausula Eksonerasi: Efektifitas Penegakan Hukum di Indonesia," *Proceedings Law, Accounting, Business, Economics and Language* 2, no. 1 (2025): 38–39.

³⁹ Putri, Pramono, dan Farida, "Re-evaluasi Klausul Eksonerasi," 296–297.

tetapi persetujuan tersebut harus mencerminkan kehendak yang wajar dan bukan persetujuan yang terpaksa. Kenyataan bahwa sebagian besar konsumen menyatakan setuju tanpa membaca, ditambah dengan posisi tawar yang sangat timpang, menunjukkan adanya cacat kehendak melalui penyalahgunaan keadaan. Klausul eksonerasi yang lahir dari keadaan demikian juga bertentangan dengan asas iktikad baik, karena pelaku usaha mengambil keuntungan tanpa bersedia menanggung risiko yang sepadan. Dengan demikian, klausul eksonerasi cacat secara hukum, baik dari sisi syarat subjektif kesepakatan, syarat objektif sebab yang halal, maupun asas iktikad baik.

Pada persoalan tanggung gugat, sinkronisasi antara KUHPerdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen menempatkan klausul eksonerasi pada status batal demi hukum karena melanggar larangan Pasal 18 UUPK. Status tersebut berarti klausul itu dianggap tidak pernah ada dan tidak mengikat para pihak. Akibatnya, platform tidak dapat berlindung di balik klausul tersebut dan kembali tunduk pada aturan umum hukum perjanjian. Ketika barang hilang atau rusak atau ketika sistem merugikan konsumen, platform dikualifikasikan telah melakukan wanprestasi dan wajib mengganti seluruh kerugian materiil konsumen secara penuh, tanpa dapat membatasi ganti rugi melalui prosedur internal yang pada hakikatnya merupakan bentuk lain dari pembebasan tanggung jawab.

Konsekuensi logis dari kesimpulan ini bersifat ganda. Bagi pengembangan ilmu hukum, penelitian ini menegaskan bahwa norma hukum perjanjian klasik dalam KUHPerdata tetap relevan dan mampu menjawab persoalan kontrak digital kontemporer apabila ditafsirkan secara kontekstual dan dipadukan dengan hukum perlindungan konsumen. Pemaknaan klausul eksonerasi bukan sekadar sebagai persoalan kontraktual, melainkan sebagai cermin ketimpangan struktural, memperkaya wacana hukum perjanjian di era ekonomi digital. Bagi praktik, penelitian ini memberikan pegangan yang jelas bahwa konsumen memiliki hak penuh untuk menuntut ganti rugi terlepas dari isi syarat dan ketentuan, sehingga praktisi hukum memperoleh landasan argumentatif yang kokoh dalam memperjuangkan hak konsumen.

Temuan ini sekaligus menyingkap bahwa persoalan utama bukan terletak pada ketiadaan hukum, melainkan pada lemahnya penegakan dan pengawasan. Oleh karena itu, diperlukan pergeseran dari pengawasan yang bersifat reaktif menuju pengawasan administratif yang bersifat pencegahan, antara lain melalui uji kewajaran terhadap kontrak baku digital sebelum dipublikasikan serta peningkatan literasi hukum konsumen. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas kajian dengan membandingkan praktik di berbagai sistem hukum lain serta menelaah putusan-putusan pengadilan secara lebih mendalam, agar perlindungan konsumen dalam ekosistem *e-commerce* Indonesia semakin matang dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amallia, Sabrina Difa, Guritno Adi Nugroho, dan Aditya Bagus Kuncoro. "Perlindungan Konsumen dalam Bayang-Bayang Klausula Eksonerasi: Efektifitas Penegakan Hukum di Indonesia." *Proceedings Law, Accounting, Business, Economics and Language* 2, no. 1 (2025): 32–40.
- Christian, Yeremia Imanuel, dan Muh Jufri Ahmad. "Itikad Baik dalam Klausula Baku pada E-Commerce." *Jurnal Sosialita* 2, no. 1 (2023): 85–95.

- Guntoro, Febry Arya, dan Ligar Shafa Srianto. "Perlindungan Hukum Perdata terhadap Konsumen dalam Perjanjian Baku pada Transaksi E-Commerce di Indonesia." *Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2, no. 1 (2026): 334–342.
- Hambali, H. "Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau dari Aspek Kontrak Elektronik antara Shopee dan Konsumen di Kota Makassar." *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 2, no. 1 (2026): 613–620.
- Indriyani, Kadek Sri, Ni Ketut Sari Adnyani, dan Komang Febrinayanti Dantes. "Tinjauan Yuridis Terkait Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman J&T Cargo terhadap Kerugian Konsumen Akibat Adanya Pencantuman Klausula Eksonerasi: Studi Putusan Pengadilan Nomor 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd." *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum* 4, no. 2 (2026): 4003–4012.
- Naufal, Yamani, dan Muhammad Syarif Hidayatullah. "Akibat Hukum Pelaku Usaha pada Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Transaksi E-Commerce terhadap Perlindungan Konsumen." *Jurnal Darma Agung* 32, no. 3 (2024): 292–297.
- Patria, Dewa Kadek Kevin, dan Abdul Rokhim. "Klausula Eksonerasi dalam E-Commerce: Antara Kebebasan Berkontrak dan Penyalahgunaan Keadaan." *Jurnal USM Law Review* 8, no. 3 (2025): 1743–1757.
- Patricia, Tiara, dan Richard C. Adam. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Penggunaan Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi pada E-Commerce." *UNES Law Review* 6, no. 2 (2023): 5114–5122.
- Pohan, Theresia Gabriella, Enni Soerjati Priowirjanto, dan Tasya Safiranita Ramli. "Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi pada Marketplace Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia." *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat* 3, no. 7 (2023): 2913–2923.
- Putra, Ardis Adista, dan Wiwin Yulianingsih. "Kepastian Hukum Klausula Eksonerasi dalam Terms and Condition pada Aplikasi E-Commerce." *Legal Spirit* 9, no. 3 (2025): 533–542.
- Putra, Ryan Fachryan Lesmana. "Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Klausula Baku dalam Click-Wrap Agreement pada Transaksi E-Commerce di Indonesia." *Al-Mahkamah: Jurnal Hukum, Politik dan Pemerintahan* 3, no. 1 (2026): 1–15.
- Putri, Yanshintya Pamela Berliana, Agus Pramono, dan Any Farida. "Re-evaluasi Klausul Eksonerasi dalam Perjanjian Baku: Menakar Keadilan bagi Konsumen di Era Ekonomi Digital." *Lex Journal: Kajian Hukum dan Keadilan* 10, no. 2 (2026): 283–300.
- Ritonga, Fajra Ananda, dan Dian Mandayani Ananda Nasution. "Perlindungan Konsumen pada Perjanjian Baku dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum* 3, no. 6 (2025): 9449–9519.
- Yustisiana, Hasna Nailah, dan Arief Suryono. "Analisis Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Syarat dan Ketentuan GoRide Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Indonesian Journal of Social Sciences and Humanities* 5, no. 1 (2025): 25–33.