

Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Syarat Dan Ketentuan Aplikasi *Trading* Efek

Hadi Wijaya¹, Wiwin Yulianingsih²

¹ Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, 1951088.hanny@uib.edu

² Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

ABSTRACT

The rapid digitalization of technology has influenced the efficiency of financial services, particularly in the capital market sector. Consumers who initially conducted securities transactions face-to-face through representative can now do so through electronic devices online. However, it comes with a flaw. When problems occur in conducting virtual transactions, sometimes companies (PUJK) include an exclusion terms to avoid such responsibilities, therefore legal protection is needed. The research method used is a normative juridical approach. The result of this research is that the form of agreement used in securities services is in the form of a standard electronic-based agreement, and is valid based on Article 1320 of the Civil Code and UU ITE, where the form of agreement is referred to as a clickwrap agreement. The weakness of a standard agreement is the lack of a bargaining process, allowing the party in a strong position to include exoneration clauses that are prohibited by legislation in the agreement to avoid losses. The form of legal protection that can be provided is by establishing UU 21/2011, to establish a Financial Services Authority (OJK), as a means of legal protection focusing on the financial services sector. The presence of the OJK can provide legal protection from a preventive aspect, by establishing POJK No. 06/POJK.07/2022. Meanwhile, repressive legal protection can be provided by imposing sanctions on PUJK, as well as providing a dispute resolution mechanism through the establishment of the Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS SJK) as a substitute for the Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Keywords	Exclusion Clause; Legal Protection; Securities Trading App
Cite This Paper	Wijaya, H., & Yulianingsih, W. (2024). Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Syarat Dan Ketentuan Aplikasi Trading Efek. <i>Legal Spirit</i> , 8(3).
Manuscript History: <u>Received:</u> 2024-02-17 <u>Accepted:</u> 2024-10-05 <u>Corresponding Author:</u> Hadi Wijaya, 1951088.hanny@uib.edu	 Legal Spirit is Licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License Indexed:     Layout Version: V8.2024

PENDAHULUAN

Kemajuan ekonomi dan revolusi industri dari waktu ke waktu, baik melalui cara langsung maupun tidak langsung, memberi dampak yang berarti dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Seiring dengan peningkatan kesejahteraan ini, terdapat peningkatan kebutuhan akan jasa keuangan sebagai salah satu aspek penting dalam melakukan kegiatan transaksi. Salah satu layanan jasa keuangan yang umum digunakan

masyarakat yaitu pada bidang pasar modal.¹ Pasar modal merupakan tempat bertemunya pemodal dan perusahaan, yang mana dapat memberikan dampak positif bagi kedua pihak. Investor, sebagai pihak dalam pasar modal, mereka dapat menggunakannya sebagai sarana investasi untuk menumbuhkan modal melalui perdagangan efek. Sementara itu, sebagai perusahaan efek, mereka dapat menerima tambahan dana untuk melancarkan kelangsungan usaha dari dana yang telah diterima dari investor, dimana adanya kegiatan tersebut dapat membantu pertumbuhan ekonomi negara. Instrumen pasar modal secara umum terdiri dari saham, obligasi (surat hutang), dan reksa dana.²

Kehadiran perkembangan pasar modal modern juga semakin mempermudah pelayanan tersebut, seperti hadirnya aplikasi *trading* efek yang disediakan oleh perusahaan sekuritas yang memungkinkan nasabah untuk melakukan seluruh instruksi jasa keuangan dalam perangkat elektronik. Aktivitas layanan jasa keuangan semakin mudah diakses bagi masyarakat dan kehadiran beragam *internet of things* (IoT) yang memungkinkan bagi para nasabah untuk tidak melakukan pertemuan secara fisik untuk melakukan instruksi.³ Selain itu, muncul beberapa perusahaan sekuritas yang sepenuhnya berbasis digital, dimana layanan yang dihadirkan oleh perusahaan sekuritas digital ini dilakukan sepenuhnya melalui perangkat elektronik secara *online* tanpa adanya kantor fisik, sehingga layanan perdagangan bursa efek seperti penjualan dan pembelian efek, maupun kegiatan lainnya dalam pasar modal tidak dapat dilakukan secara tatap muka.

Kemudahan yang didapat nasabah tentu terdapat tantangan didalamnya. Seperti halnya aplikasi *trading* yang dapat diakses melalui perangkat elektronik, terdapat kesalahan tertentu seperti tidak bisa diakses karena aplikasi mengalami gangguan, sehingga menimbulkan kerugian bagi nasabah sebagai konsumen. Hal ini sebelumnya terjadi pada aplikasi layanan jasa keuangan.⁴ Terlebih, dalam perjanjian baku antara konsumen dan perusahaan berbentuk syarat dan ketentuan layanan perusahaan sekuritas terkadang terdapat pernyataan-pernyataan yang menghapuskan kewajiban perusahaan atas ganti rugi akibat suatu kesalahan atau kondisi tertentu yang seharusnya merupakan tanggung jawab perusahaan sekuritas (eksonerasi). Pada 2021, terdapat 2.113 (*Dua Ribu Seratus Tiga Belas*) pengaduan di sektor jasa keuangan, dimana dalam pengaduan tersebut sering ditemukan unsur klausula eksonerasi.⁵

Sebagai konsumen, tidak terlaksananya instruksi nasabah ini serta tidak adanya pertanggung jawaban dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dapat merugikan, baik secara materil maupun imateril karena pada dasarnya merupakan kewajiban bagi pihak pelaku usaha untuk menjamin kualitas layanan yang diberikan sebagaimana dalam Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga, diperlukan suatu bentuk perlindungan hukum atas masalah yang terjadi. Atas dasar tersebut, maka penulis mengangkat penulisan ini. Dari hal tersebut muncul beberapa pertanyaan yang dituangkan dalam bentuk penelitian ini terkait bagaimana bentuk perjanjian dalam syarat dan ketentuan pada layanan aplikasi *trading* efek dan bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah akibat penggunaan klausula eksonerasi sebagai perjanjian baku pada syarat dan ketentuan aplikasi *trading* efek.

¹ Femmy S. F., & Nourma D., Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengaturan dan Pengawasan Jasa Layanan Keuangan Berbasis Teknologi (*Financial Technology*). Jurnal Supremasi, 10(1), 2020, hlm 13.

² Sutrisno, Hukum Bisnis Suatu Pengantar, Surabaya: Dian Samudra, 2010, hlm 102-103.

³ Wahyu Simon Tampubolon, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Ilmiah Advokasi, 4(1), 2016, hlm 53.

⁴ Dhf. Lagi! Stockbit Error di Jam Perdagangan? https://www.cnbcindonesia.com/market/20220822144_639-17-365617/lagi-stockbit-error-di-jam-perdagangan, CNBC Indonesia, diakses pada 19 November 2022 pukul 20.29 WIB.

⁵ Rizka Syarifa & dkk, *Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Pada Sektor Jasa Keuangan Dan Retail*. Policy Brief Pertanian, Kelautan, dan Biosains Tropika, 4(1), 2022, hlm 2.

METODE

Penelitian ini akan disusun menggunakan metode hukum yuridis normatif, yang berarti penulisan akan menekankan penelitian terhadap bahan pustaka atau data sekunder. Dengan metode penelitian ini, akan dilakukan studi kepustakaan atas data-data yang dikumpulkan. Sementara itu, metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dengan analisis data secara kualitatif.⁶ Sumber data berupa bahan hukum yang akan digunakan sebagai berikut:

- a) Bahan Hukum Primer
Bahan hukum primer yang digunakan yaitu berupa peraturan perundang-undangan yang memiliki kaitan dalam penelitian ini, meliputi KUHPdata, UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, UU Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen, POJK Nomor 06/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan, dan POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan
- b) Bahan Hukum Sekunder
Bahan hukum ini meliputi literatur hukum, seperti buku, jurnal, skripsi, dan literatur lainnya untuk menjelaskan lebih lanjut bahan hukum primer.
- c) Bahan Hukum Tersier
Bahan hukum yang digunakan untuk menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder, yang diantaranya berupa kamus hukum, *internet*, dan bibliografi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perjanjian Dalam Syarat Dan Ketentuan Pada Layanan Aplikasi *Trading* Efek

Layanan jasa keuangan, khususnya pada layanan sekuritas umumnya menggunakan perjanjian baku yang tercantum dalam aplikasi dalam bentuk dokumen elektronik, dimana bentuk kesepakatannya terjadi dengan cara nasabah menekan tombol "daftar" atau "lanjut" setelah membaca syarat dan ketentuan layanan.⁷ Perjanjian standar berkaitan erat dengan konsep 'perjanjian' (kesepakatan), yang merupakan tindakan dimana seseorang atau lebih berkomitmen kepada orang lain atau lebih. Kata 'baku' mengacu pada standar, kriteria, atau referensi. Dalam lingkup hukum, proses pembakuan mengarah pada penetapan standar dan kriteria yang konsisten, sehingga menghasilkan definisi yang dapat dijadikan acuan secara luas.⁸

Istilah "perjanjian baku" diambil dari "standard contract" dalam bahasa Inggris atau "standard voorwaarden" dalam bahasa Belanda. Ini merujuk pada jenis perjanjian di mana hampir semua klausulnya telah ditetapkan sebelumnya oleh pihak yang membuatnya, dan pihak lainnya biasanya tidak memiliki kesempatan untuk bernegosiasi atau mengajukan perubahan apa pun. Konten dari perjanjian ini, termasuk klausul-klausulnya, sering kali sudah ditentukan dan terkadang disajikan dalam bentuk formulir standar. Hanya beberapa detail tertentu, seperti jenis, harga, jumlah, warna, lokasi, waktu, dan aspek spesifik lain dari objek perjanjian, yang belum ditetapkan. Namun, dalam beberapa kasus, detail seperti harga, lokasi, waktu, dan jenis juga dapat ditentukan oleh salah satu pihak, meninggalkan pihak lain tanpa kesempatan untuk melakukan negosiasi atau permintaan perubahan.⁹

Berdasarkan pandangan Sudikno Mertokusumo, perjanjian baku adalah jenis kontrak yang klausul-klausulnya ditetapkan sebelumnya oleh salah satu pihak, yang biasanya berada dalam posisi lebih dominan dibandingkan dengan pihak lainnya, seperti pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) pada konteks penggunaan layanan sekuritas. Pihak yang berada dalam

⁶ Bambang Sunggono, *Metodologi penelitian hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016, hlm 112-114.

⁷ Salim HS, *Hukum Kontrak Elektronik (E-Contract Law)*. Depok: Rajawali Pers, 2022, hlm. 24-25.

⁸ *Ibid*.

⁹ Muhammad Muhaimin, *Perjanjian Baku (Standard Contract) Dalam Kegiatan Ekonomi*. Universum, 1(01), 2007, hlm. 23.

posisi lebih lemah ini, pada dasarnya, tidak memiliki pilihan selain menerima ('*take it or leave it*') klausul yang sudah ditentukan tersebut. Dalam konteks ini, pihak yang menerima tawaran hanya diberi opsi untuk menerima semua klausul yang telah disusun atau meninggalkan perjanjian sepenuhnya jika mereka menemukan ada klausul yang tidak sesuai dengan keinginan mereka.¹⁰

Apabila merujuk kepada peraturan perundang-undangan, penggunaan kontrak baku ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), yaitu klausula baku yang merupakan isi dari kontrak baku itu sendiri. Dalam Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa Klausula baku merujuk pada serangkaian peraturan, ketentuan, dan syarat yang disiapkan terlebih dahulu dan ditentukan secara sepihak oleh suatu entitas bisnis. Ini kemudian diwujudkan dalam dokumen atau perjanjian yang bersifat mengikat, yang harus diterima dan dipatuhi oleh konsumen. Ciri-ciri suatu Perjanjian baku, menurut Abdulkadir Muhammad, diantaranya yaitu:¹¹

1. Perjanjian disajikan dalam bentuk tertulis, sehingga perjanjian merupakan bentuk akta bawah tangan. Namun, perjanjian biasanya disusun dalam susunan yang teratur, mudah dipahami, dan tidak ada unsur-unsur penggunaan klausula yang dilarang berdasarkan Pasal 8 s.d Pasal 18 UUPK.
2. Isi perjanjian dibakukan, artinya model, komposisi, dan ukurannya sudah ditetapkan terlebih dahulu dan bersifat tetap—tidak bisa diubah atau dimodifikasi—karena sudah ditetapkan. Model dari perjanjian tersebut bisa berbentuk naskah perjanjian lengkap, formulir yang disertai dengan syarat dan ketentuan perjanjian, atau dokumen yang berfungsi sebagai bukti perjanjian dengan syarat-syarat standar. Komposisi dari syarat-syarat dalam perjanjian bisa dijabarkan secara detail melalui penggunaan nomor atau pasal, atau diringkas dalam bentuk klausul-klausul khusus yang seringkali hanya mudah dimengerti oleh pihak pengusaha. Sebaliknya, konsumen mungkin akan kesulitan atau tidak dapat memahaminya secara cepat.
3. Isi klausula ditentukan oleh pelaku usaha, dalam konteks perusahaan sekuritas sebagai PUJK, ia memiliki posisi yang lebih dominan, sehingga PUJK dapat menetapkan isi klausulanya secara nasabah, dan terkadang berpotensi menguntungkan pihak PUJK dan merugikan konsumen. Seperti contoh, pencantuman klausula eksonerasi oleh PUJK guna mencegah kerugian yang dialami PUJK dan tanggung jawab yang seharusnya dipikul dialihkan kepada nasabah.
4. Pihak yang lemah hanya mendapat pilihan '*take it or leave it*', sehingga tidak ada proses tawar menawar terhadap isi perjanjian. Apabila nasabah menyepakati perjanjian tersebut, maka ia juga bersedia atas hak dan kewajiban yang ditentukan sendiri oleh PUJK.
5. Penyelesaian sengketa apabila terjadi wanprestasi biasanya diselesaikan melalui alternatif penyelesaian sengketa (APS). Namun, dalam kondisi tertentu sengketa juga dapat diselesaikan di pengadilan, khususnya dalam konteks layanan jasa keuangan, berdasarkan Pasal 42 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 06/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK PKM SJK) disebutkan bahwa sengketa dimungkinkan diselesaikan di pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak.
6. Cenderung menguntungkan pelaku usaha. Dengan adanya klausula pengalihan tanggung jawab, posisi yang lebih berkuasa, serta manfaat dari penggunaan perjanjian baku, seperti efisiensi dalam membuat perjanjian kepada masyarakat dalam skala besar, membuat PUJK dapat memaksimalkan keuntungan.

Perjanjian menghasilkan kontrak, dan dengan berkembangnya teknologi yang mempengaruhi transaksi jual beli dari metode tradisional ke *online*, perjanjian jual beli pun

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid*, hlm. 23-25.

bertransformasi menjadi perjanjian elektronik, yang kemudian menghasilkan apa yang dikenal sebagai kontrak elektronik atau *e-contract* dalam bahasa Inggris. Kontrak elektronik ini, pada dasarnya, memiliki status hukum yang setara dengan kontrak tertulis biasa. Namun, keunikan kontrak elektronik terletak pada kemampuannya untuk dijalankan secara remote dan menjadi versi digital dari kontrak kertas yang lebih tradisional. Penting untuk dipahami bahwa *e-contract* tidak selalu berbentuk dokumen fisik yang digitalisasi melalui pemindaian. Sebuah *e-contract* terbentuk, misalnya, ketika seseorang melakukan pemesanan barang pada platform *e-commerce* dan menyetujui pembelian berdasarkan spesifikasi, harga, dan gambar produk yang ditampilkan. Proses pembayaran atas pesanan tersebut menandai terciptanya kontrak elektronik. Meskipun demikian, bentuk *e-contract* ini sering kali masih dianggap abstrak karena belum dijelaskan secara eksplisit dalam regulasi seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce*, sehingga sering menimbulkan berbagai pemahaman.¹²

Terkait syarat sahnya suatu perjanjian, tidak terdapat hal yang membedakan antara perjanjian elektronik dan perjanjian konvensional. Kedua bentuk perjanjian mengacu kepada syarat sahnya perjanjian yang didasarkan pada Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu terdapat dua syarat subjektif dan dua syarat objektif, yakni:

1. Kesepakatan para pihak;
2. Para pihak cakap untuk membuat perjanjian;
3. Adanya suatu objek perjanjian; dan
4. Didasarkan causa yang halal.

Ini menunjukkan bahwa apabila suatu kontrak elektronik memenuhi empat kriteria utama, maka secara legal kontrak tersebut dianggap valid dan diakui oleh hukum. Kemudian, berdasarkan Pasal 18 Ayat 1 UU ITE, dikatakan bahwa transaksi yang dilakukan melalui kontrak elektronik memiliki kekuatan mengikat bagi semua pihak yang terlibat, sehingga menegaskan bahwa kontrak elektronik tersebut memiliki kedudukan yang setara dengan kontrak tradisional dalam hal menghasilkan kewajiban hukum. Lebih lanjut, Pasal 5 Ayat 1 UU ITE menyatakan bahwa informasi elektronik diakui sebagai bukti yang sah di pengadilan. Dengan demikian, UU ITE secara eksplisit menyatakan pengakuan hukum terhadap keberlakuan Kontrak Elektronik.¹³

Meskipun Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengakui validitas kontrak elektronik, masih ada potensi konflik dengan syarat-syarat yang ditetapkan dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Sebagai contoh, anak-anak yang belum mencapai usia atau kapasitas hukum yang memadai dapat terlibat dalam transaksi melalui kontrak elektronik, yang sebenarnya bertentangan dengan ketentuan Pasal 1320. Oleh karena itu, validitas kontrak elektronik, terutama kontrak standar, dapat dipertanyakan jika ditemukan adanya kesalahan, paksaan, atau penipuan dalam perjanjian tersebut. Walaupun kontrak elektronik secara hukum diakui, para pelaku usaha perlu memastikan bahwa mereka mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tidak menyertakan klausula standar yang merugikan konsumen.¹⁴ Adapun masalah yang muncul adalah keberadaan celah hukum mengenai regulasi eksplisit terkait dengan syarat-syarat atau batasan dalam pembuatan klausula standar dalam kontrak elektronik. Meskipun sistem hukum positif di Indonesia mengadopsi prinsip kebebasan berkontrak, seperti yang diuraikan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, ada kebutuhan untuk mengatur dan membatasi kontrak standar secara khusus. Hal ini dikarenakan karakteristik unik dari kontrak standar, dimana pihak

¹² Tuasalamony, & dkk, *Keabsahan Kontrak Elektronik (E-Contract) Sebagai Suatu Kontrak Baku Dalam Transaksi Elektronik (e-commerce)* (Studi Kasus: Wanprestasi Jual Beli Online Putusan PN Medan 183/PDT. G/2018/PN MDN). Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan, 1(7), 2023, hlm 14-16.

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Moh. Saleh, Susetyo Ismu Wibowo, *Perlindungan Hukum Klausula Eksonerasi Dalam Hubungan Kemitraan Antara Driver Ojek Online Dengan Penyedia Aplikasi*. Jurnal Hukum, 20(2), 2023, hlm. 330-331.

pertama menetapkan syarat-syarat dan pihak kedua hanya perlu menyetujui dengan mengklik "setuju", sering kali tanpa memahami isi dari kontrak standar tersebut terlebih dahulu.

Kontrak elektronik, khususnya yang dibakukan dalam suatu dokumen elektronik yang disediakan dalam platform online pada umumnya menggunakan metode kesepakatan berbentuk *clickwrap agreement*, yang dibagi menjadi dua, yaitu *clickwrap agreement* dan *browsewrap agreement*. Kontrak tersebut terbentuk melalui persetujuan pembeli terhadap syarat-syarat yang ditetapkan oleh penjual dalam transaksi elektronik, di mana pembeli memberikan persetujuannya dengan mengklik kotak yang biasanya diberi label "Saya Setuju", "I Accept", atau istilah serupa. Dalam perjanjian *clickwrap*, pengguna setuju dengan syarat dan ketentuan melalui tindakan eksplisit, seperti mengklik tombol atau mencentang kotak yang menunjukkan persetujuan mereka. Sebaliknya, perjanjian *browsewrap* melibatkan persetujuan yang lebih pasif, di mana syarat dan ketentuan biasanya diakses melalui tautan di situs web atau aplikasi, dan dianggap disetujui oleh pengguna melalui kontinuitas penggunaan situs atau aplikasi tersebut, seringkali tanpa tindakan eksplisit dari pengguna untuk menyetujui syarat-syarat tersebut sebelum melakukan transaksi.¹⁵

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Penggunaan Klausula Eksonerasi Sebagai Perjanjian Baku Pada Syarat Dan Ketentuan Aplikasi *Trading* Efek

Kontrak baku yang disusun secara sepihak dengan prinsip "*take it or leave it*" dalam syarat dan ketentuan yang dilakukan secara online melalui proses *clickwrap agreement*, serta tidak adanya implikasi asas kebebasan berkontrak menjadikan celah bagi para pelaku usaha untuk mencantumkan klausula eksonerasi sebagai pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*). Sehingga, diperlukan suatu perlindungan hukum bagi nasabah. Mengenai perlindungan hukum, menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum bertujuan untuk memberi perlindungan kepada hak-hak fundamental individu yang terganggu oleh tindakan orang lain, serta memastikan bahwa seluruh masyarakat mendapat kesempatan untuk memanfaatkan hak-hak legal yang telah ditetapkan. Sementara itu, menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan tindakan yang diambil untuk melindungi individu dengan cara menyelaraskan hubungan antara nilai atau norma-norma yang terwujud dalam perilaku dan tindakan, dengan tujuan untuk menciptakan ketertiban dalam interaksi sosial antar manusia.¹⁶

Pada dasarnya, perlindungan hukum terdiri atas dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif yakni: Perlindungan Hukum Preventif yang pada dasarnya preventif diartikan sebagai pencegahan. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan. Bentuk perlindungan hukum preventif terdapat dalam peraturan perundang-undangan guna mencegah terjadinya suatu pelanggaran serta untuk memberikan batasan-batasan dalam melakukan kewajiban. Perlindungan Hukum Represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang telah muncul akibat adanya pelanggaran. Perlindungan ini merupakan perlindungan akhir yang berupa pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan.¹⁷ Perlindungan hukum dapat diwujudkan melalui dua metode utama: Pertama, dengan merancang dan mengimplementasikan peraturan-peraturan yang menetapkan hak serta kewajiban bagi individu; dan Kedua, dengan mendirikan lembaga-lembaga yang bertugas untuk

¹⁵ Alicia Walangitang, Kajian Hukum Atas Kontrak Baku Elektronik Dikaitkan Dengan Sahnya Perjanjian Dalam Kuhperdata. *Lex Privatum*, 8(2), 2020, hlm. 48.

¹⁶ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002, hlm. 54.

¹⁷ Philipus M. H., *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia : Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987, hlm. 205.

memastikan penerapan peraturan-peraturan tersebut. Dalam konteks hukum perdata, pembentukan lembaga ini bertujuan untuk mengembalikan hak-hak yang telah dirugikan dengan cara memberikan kompensasi atau ganti rugi.

Pemerintah telah mengambil langkah-langkah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, khususnya dalam sektor jasa keuangan, salah satunya dengan pengesahan UUPK, yang bertujuan untuk mencegah praktik-praktik yang merugikan konsumen dengan menetapkan hak-hak konsumen, seperti hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan kondisi dan jaminan yang dijanjikan, serta melarang penggunaan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab dari pelaku usaha. Namun, terdapat kekurangan dalam UUPK dalam mencegah penggunaan klausula eksonerasi di sektor jasa keuangan, sehingga diperlukan peraturan lebih lanjut untuk mengatasi kekaburan dan tumpang tindih dalam penyelesaian sengketa dan penegakan hukum (*lex generalis*).¹⁸

Dalam rangka meningkatkan kepastian hukum dan mencegah kekosongan hukum di sektor jasa keuangan, pemerintah kemudian mendirikan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011. OJK dibentuk dengan tujuan utama untuk mengatur dan mengawasi lembaga-lembaga di sektor jasa keuangan, memastikan mereka beroperasi sesuai dengan peraturan, dan memiliki wewenang untuk melakukan pemeriksaan, investigasi, serta penyidikan terhadap lembaga-lembaga yang memerlukan izin dari OJK. Ini merupakan langkah strategis untuk memastikan bahwa sektor jasa keuangan beroperasi dalam kerangka hukum yang jelas dan adil, serta memberikan perlindungan yang efektif kepada konsumen.¹⁹

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki kemampuan untuk mengeluarkan peraturan yang lebih terfokus dan spesifik, yang berlaku sebagai *lex specialis*, ditujukan kepada Penyelenggara Usaha Jasa Keuangan (PUJK) sebagai langkah untuk melindungi baik masyarakat sebagai pengguna layanan maupun PUJK itu sendiri dari potensi itikad buruk antara kedua belah pihak. Sebagai contoh, OJK telah mengesahkan Peraturan OJK (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang secara khusus mengatur lembaga-lembaga dalam sektor jasa keuangan termasuk Perbankan, Pasar Modal, dan Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank, menggarisbawahi komitmen terhadap perlindungan konsumen dalam berbagai aspek layanan keuangan.

Peraturan tersebut mengadopsi prinsip tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan pembuktian terbalik, di mana pelaku usaha dianggap bertanggung jawab hingga mereka dapat membuktikan bahwa mereka tidak bersalah atau tidak bertanggung jawab atas masalah yang dihadapi konsumen. Prinsip ini, yang tercermin dalam UUPK serta dalam POJK PKM SJK, menegaskan bahwa setiap upaya untuk membatasi tanggung jawab pelaku usaha dalam kerangka perlindungan konsumen dianggap bertentangan dengan nilai-nilai dasar dan prinsip perlindungan konsumen yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan komitmen OJK untuk memastikan adanya praktik yang adil dan bertanggung jawab di sektor jasa keuangan, dengan tujuan utama adalah perlindungan konsumen dan pemeliharaan integritas sistem keuangan.²⁰

Dalam hal terjadi kerugian, perlindungan hukum juga tersedia melalui fasilitas penyelesaian sengketa non-litigasi yang ditawarkan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), yang didirikan berdasarkan POJK Nomor

¹⁸ Rizka, S., Laeli, R., Putri, F. A., & Megawati, S., *Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Pada Sektor Jasa Keuangan Dan Retail*. Policy Brief, 4(1), 2022, hlm. 4-5.

¹⁹ Yulia Hesti, *Analisis Yuridis Tujuan dan Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Lembaga Perbankan di Indonesia*. Pranata Hukum, 13(2), 2018, hlm 173-175.

²⁰ Fransiska Novita Eleanora, *Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Krtha Bhayangkara, 12(2), 2018, hlm. 217.

61/POJK.07/2020. LAPS SJK dirancang untuk menjadi lembaga yang menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan efisien, khusus untuk sengketa yang muncul dalam sektor jasa keuangan. LAPS SJK, sesuai dengan Pasal 3 POJK No. 61/POJK.07/2020, diberi tugas dan wewenang untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, memberikan konsultasi penyelesaian sengketa, melakukan penelitian dan pengembangan layanan penyelesaian sengketa, membuat peraturan penyelesaian sengketa, bekerja sama dengan lembaga perlindungan konsumen di tingkat nasional dan internasional, serta mengembangkan kompetensi mediator dan arbiter.²¹ Perbedaan kewenangan antara OJK dan LAPS SJK menegaskan bahwa OJK fokus pada regulasi, pengawasan, dan penanganan pelanggaran terkait klausula eksonerasi tanpa kerugian atau sengketa, sementara LAPS SJK mengambil alih ketika sudah terjadi kerugian yang berujung pada sengketa, terutama jika berkaitan dengan pembatasan tanggung jawab yang tidak diperbolehkan.²²

PENUTUP

Layanan jasa keuangan, khususnya pada bidang pasar modal, yaitu melalui aplikasi sekuritas, pada umumnya menggunakan bentuk perjanjian baku yang berbasis elektronik disajikan dalam aplikasi secara *online*. Bentuk kesepakatan atas perjanjian baku dapat dilakukan melalui proses yang disebut '*clickwrap agreement*' di mana keabsahannya telah diatur dalam UU ITE. Peyusunan perjanjian baku dapat berpotensi menguntungkan PUJK, dan di saat yang sama dapat merugikan nasabah. Hal ini dikarenakan kedudukan PUJK sebagai pihak yang lebih berkuasa, sementara nasabah berada di posisi yang lemah, sehingga tidak memiliki opsi untuk tawar menawar. Namun, dengan disahkannya UUPK secara mendasar mengatur para pelaku usaha agar tetap mempraktikkan itikad baik dalam melakukan perjanjian antara para pihak. Lebih lanjut, pemerintah telah membentuk OJK melalui UU OJK sebagai lembaga yang dapat mengatur dan mengawasi PUJK sebagai bentuk *lex specialis* dalam hal melindungi nasabah di sektor jasa keuangan. Selain itu, mengenai perlindungan hukum bagi nasabah, terdapat perbedaan kewenangan antara OJK dan LAPS SJK. OJK ditujukan pada regulasi, pengawasan, dan penanganan pelanggaran terkait klausula eksonerasi (preventif), sementara LAPS SJK mengambil alih ketika sudah terjadi kerugian yang berujung pada sengketa (represif).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya, penanganannya oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Surabaya: PT Bina Ilmu.
- HS, S. (2022). *Hukum Kontrak Elektronik (E-Contract Law)*. Rajawali Pers.
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Sunggono, B. (2016). *Metodologi penelitian hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sutrisno. (2010). *Hukum Bisnis Suatu Pengantar*. Surabaya: Dian Samudra.

Artikel Jurnal

²¹ Tamiarisa Amanda Fasa Rambe & dkk, Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, *Locus Journal of Academic Literature Review*, 1(2), 2022, hlm. 114.

²² Lintang Yudhantaka, & dkk. *The Perspective of Indonesian Law on E-Commerce: Validity, Liability and Dispute Settlement*. *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum (Journal Of Law)*, 7(3), 2020, hlm. 347-350.

- Hesti, Y. (2018). Analisis Yuridis Tujuan dan Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Lembaga Perbankan di Indonesia. *Pranata Hukum*, 13(2).
- Muhammad, M. (2007). Perjanjian Baku (Standard Contract) Dalam Kegiatan Ekonomi. *Universum*, 1(01), 20-33.
- Saleh, M., & Wibowo, S. I. (2023). Perlindungan Hukum Klausula Eksonerasi Dalam Hubungan Kemitraan Antara Driver Ojek Online Dengan Penyedia Aplikasi. *Jurnal Hukum*, 20(2), 327-333.
- Walangitang, A. (2020). Kajian Hukum Atas Kontrak Baku Elektronik Dikaitkan Dengan Sahnya Perjanjian Dalam KUHPerdota. *Lex Privatum*, 8(2).
- Yudhantaka, L., Anand, G., & Katulistiwa, M. L. (2020). The Perspective of Indonesian Law on E-Commerce: Validity, Liability and Dispute Settlement. *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)*, 7(3), 334-352.

Artikel Jurnal (DOI)

- Eleanora, F. N. (2018). Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Krtha Bhayangkara*, 12(2). DOI: <https://doi.org/10.31599/krtha.v12i2.26>
- Faried, F. S., & Dewi, N. (2020). Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengaturan dan Pengawasan Jasa Layanan Keuangan Berbasis Teknologi (Financial Technology). *Jurnal Supremasi*, 10(1). DOI: <https://doi.org/10.35457/supremasi.v10i1.845>
- Rambe, T. A. F., Sunarmi, S., Siregar, M., & Sukarja, D. (2022). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 1(2). DOI: <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v1i2.57>
- Syarifa, R., Rahmawati, L., Andini, P. F., & Simanjuntak, M. (2022). Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Pada Sektor Jasa Keuangan Dan Retail. *Policy Brief Pertanian, Kelautan, dan Biosains Tropika*, 4(1). DOI: <https://doi.org/10.29244/agro-maritim.4.1.239-243>
- Tampubolon, D. W., Gultom, E., & Sudaryat, S. (2022). Perlindungan Hukum Investor Trading Saham Online Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal. *Jurnal Mercatoria*, 15(1). DOI: [10.31289/mercatoria.v15i1.6865](https://doi.org/10.31289/mercatoria.v15i1.6865)
- Tuasalamony, A. A., Sheila, E. E. M., Ramadhanti, S. A., Yadila, N., Camilla, G. R., & Ramadhani, D. A. (2023). Keabsahan Kontrak Elektronik (E-Contract) Sebagai Suatu Kontrak Baku Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) (Studi Kasus: Wanprestasi Jual Beli Online Putusan Pn Medan 183/Pdt. G/2018/Pn Mdn). *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, 1(7), 11-20. DOI: <https://doi.org/10.3783/causa.v1i6.903>

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 111).

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Tahun 2022 Nomor 99).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Tahun 2020 Nomor 290).

Website

Dhf. (2022, Agustus 22). *Lagi! Stockbit Error di Jam Perdagangan?*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20220822144639-17-365617/lagi-stockbit-error-di-jam-perdagangan>