

ABSTRAK

Dompot elektronik merupakan instrumen pembayaran digital yang sah di Indonesia dan beroperasi dalam bentuk badan hukum. Dalam praktiknya, layanan dompet elektronik kerap menggunakan kontrak baku yang memuat klausula eksonerasi sebagai bentuk pembatasan tanggung jawab penyelenggara. Namun, tingginya adopsi dompet elektronik di Indonesia tidak diiringi prinsip keseimbangan hak antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk klausula eksonerasi yang berpotensi merugikan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis landasan hukum pencantuman klausula eksonerasi dalam layanan dompet elektronik serta mengkaji implikasi hukumnya terhadap keseimbangan hak dan kewajiban antara penyelenggara dan konsumen. Selain itu, penelitian ini mengeksplorasi mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen dalam menghadapi klausula tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Data penelitian diperoleh dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa literatur hukum, serta bahan hukum tersier sebagai pendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula eksonerasi dalam layanan dompet elektronik belum diatur secara spesifik dalam hukum positif. Penerapan klausula eksonerasi dalam kontrak layanan dompet elektronik berimplikasi pada keabsahan perjanjian dan tanggung jawab perdata, administratif, maupun pidana. Untuk itu, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui internal, jalur litigasi maupun non-litigasi, dengan preferensi pada mekanisme alternatif yang lebih efisien dan ramah konsumen. Sebagai upaya perlindungan konsumen yang lebih komprehensif, penelitian ini merekomendasikan pembuatan regulasi yang lebih teknis serta pengawasan optimal terhadap klausula eksonerasi dalam layanan dompet elektronik.

Kata Kunci: Perlindungan konsumen, dompet elektronik, klausula eksonerasi, sengketa konsumen.

ABSTRACT

Electronic wallets are legally recognized digital payment instruments in Indonesia and operate as legal entities. In practice, electronic wallet services often utilize standard contracts that include exoneration clauses as a means of limiting the provider's liability. However, the widespread adoption of electronic wallets in Indonesia has not been accompanied by a balanced distribution of rights between consumers and businesses, particularly regarding exoneration clauses that may potentially disadvantage consumers.

This study aims to analyze the legal basis for incorporating exoneration clauses in e-wallet services and examine their implications for the balance of rights and obligations between service providers and consumers. Additionally, this study explores available dispute-resolution mechanisms for consumers facing issues related to such clauses. The research adopts a normative juridical approach with an analytical descriptive research specification. Data is obtained from primary legal sources such as laws and regulations, secondary legal sources including legal literature, and tertiary legal materials as supporting references.

The findings indicate that exoneration clauses in e-wallet services are not explicitly regulated under existing laws. The inclusion of such clauses in e-wallet service contracts has implications for contract validity as well as civil, administrative, and criminal liability. Consequently, dispute resolution may be pursued through internal, litigation, and non-litigation mechanisms, with a preference for alternative dispute resolution methods that are more efficient and consumer-friendly. As a broader consumer protection measure, this study recommends the establishment of more detailed regulations and enhanced oversight of exoneration clauses in e-wallet services.

Keywords: *Consumer protection, e-wallets, exoneration clauses, consumer disputes.*