

Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Kontrak Baku dalam Transaksi Digital

Yeni Triana¹, Pardomuan Pardosi², Wira Anugrah Siregar³, Muh Faldi Iskandar⁴,
Andrianto⁵, Roby Christian Hutasoit⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Lancang Kuning, Riau, Indonesia

E-mail: yeni.triana@unilak.ac.id

Article History:

Received: 08 Desember 2025

Revised: 01 Januari 2026

Accepted: 16 Januari 2026

Keywords: Kontrak Baku,
Perlindungan Konsumen,
Transaksi Digital

Abstract: Transaksi digital bergantung pada kontrak baku yang disusun sepihak sehingga memunculkan ketimpangan posisi hukum konsumen, khususnya terhadap klausula yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha dan mengurangi hak konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaturan kontrak baku dalam hukum positif Indonesia serta menilai efektivitas perlindungan hukum konsumen terhadap klausula yang merugikan dalam transaksi digital. Pendekatan yuridis normatif digunakan melalui analisis peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan putusan pengadilan terkait KUH Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang ITE dengan teknik studi kepustakaan dan analisis interpretatif-preskriptif. Hasil penelitian menunjukkan kontrak baku sah secara formil, namun kerap bertentangan secara substansial dengan prinsip keadilan kontraktual. Klausula eksonerasi masih ditemukan dalam praktik dan efektivitas penegakan Pasal 18 UUPK belum optimal. Persetujuan digital bersifat simbolik dan belum menjamin kehendak bebas konsumen, sementara mekanisme pengawasan preventif terhadap klausula baku belum tersedia. Perlindungan hukum konsumen memerlukan pergeseran dari pendekatan reaktif ke preventif melalui audit klausula baku dan harmonisasi regulasi. Kebaruan penelitian terletak pada tawaran model perlindungan preventif dan redefinisi kebebasan berkontrak berbasis keadilan substantif.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan fundamental dalam pola transaksi masyarakat, khususnya dalam aktivitas jual beli barang dan jasa. Sarana digital seperti marketplace, aplikasi belanja daring, dan platform perdagangan elektronik telah mengubah hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen menjadi lebih cepat, praktis, dan fleksibel. Sistem digital tersebut menciptakan kemudahan akses namun sekaligus menghadirkan kompleksitas hubungan hukum baru yang tidak selalu dipahami oleh

konsumen (Tamrin 2025). Perubahan ini menuntut perangkat hukum yang tidak hanya adaptif, tetapi juga responsif terhadap kerentanan konsumen di ruang digital. Hubungan kontraktual yang terbentuk tidak lagi terjadi secara tatap muka, melainkan melalui sistem elektronik yang menyederhanakan seluruh proses transaksi (Quintarti 2024). Implikasi hukumnya menjadi semakin penting mengingat terbentuknya perikatan hukum sering dilakukan tanpa adanya pemahaman mendalam terhadap isi perjanjian.

Transaksi digital secara umum menggunakan sistem kontrak baku sebagai dasar hubungan hukum antara penyedia layanan dan konsumen. Kontrak tersebut disusun sepihak oleh pelaku usaha dan disajikan dalam format standar yang tidak dapat dinegosiasikan oleh pengguna. Bentuk kontrak ini lazim dikenal dengan prinsip *take it or leave it* yang meniadakan ruang tawar bagi konsumen. Keberadaan kontrak baku dalam transaksi digital dinilai efektif dari sisi efisiensi bisnis, namun berpotensi menimbulkan ketidakadilan hukum. Konsumen kerap menyetujui kontrak tanpa membaca atau memahami isi klausula secara rinci (Ulva and Istianah 2024). Situasi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan kekuasaan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen dalam pembentukan perjanjian.

Kontrak baku pada dasarnya tidak dilarang dalam hukum perdata, selama memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan *causa* yang halal merupakan unsur yang harus dipenuhi agar suatu perjanjian sah dan mengikat secara hukum. Namun demikian, kesepakatan dalam kontrak baku seringkali bersifat formalistik dan tidak mencerminkan kehendak bebas konsumen secara substantif (Saifullah, Adhyputra, and Fikri 2024). Tindakan klik “setuju” pada halaman digital bukan selalu menunjukkan persetujuan yang didasarkan pada pemahaman penuh terhadap isi perjanjian. Keadaan ini menimbulkan persoalan normatif tentang validitas kesepakatan dalam kontrak elektronik yang bersifat standar.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur secara eksplisit larangan pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen. Ketentuan tersebut tercantum dalam Pasal 18 yang melarang klausula yang mengecualikan tanggung jawab pelaku usaha, membatasi hak konsumen, atau memberikan kewenangan sepihak (Kapho 2020). Norma tersebut mencerminkan keberpihakan hukum kepada pihak yang lemah dalam relasi kontraktual. Namun, dalam praktik transaksi digital, keberadaan klausula baku yang merugikan masih sering ditemukan (Widyawati, Legowo, and Purnomo 2025). Kondisi ini menunjukkan lemahnya implementasi pengawasan hukum terhadap transaksi digital dan belum optimalnya penerapan sanksi hukum terhadap pelaku usaha.

Kerangka hukum lain yang relevan dalam transaksi digital adalah Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengatur keabsahan perjanjian elektronik. Undang-undang tersebut mengakui bahwa kontrak elektronik memiliki kedudukan hukum yang sah dan mengikat sebagaimana perjanjian konvensional (Ulva and Istianah 2024). Meskipun demikian, pengakuan formal terhadap kontrak elektronik tidak otomatis menjamin perlindungan substantif terhadap konsumen. Kelemahan utama terletak pada isi perjanjian yang sering menguntungkan pelaku usaha dan menempatkan konsumen pada posisi pasif. Situasi ini menciptakan ketegangan antara prinsip kebebasan berkontrak dengan keadilan kontraktual.

Prinsip kebebasan berkontrak yang selama ini menjadi dasar hukum perdata tidak dapat diterapkan secara mutlak dalam konteks transaksi digital. Kebebasan tersebut harus dibatasi oleh prinsip itikad baik, keseimbangan, dan perlindungan terhadap pihak yang lemah. Kontrak baku yang disusun sepihak bertentangan dengan spirit kesetaraan para pihak dalam hukum perjanjian. Ketika konsumen tidak diberi kesempatan untuk menegosiasikan isi perjanjian, maka kebebasan

berkontrak bersifat semu (Salim, Budi, and Deswita 2024). Realitas ini menimbulkan kebutuhan mendesak untuk menafsir ulang prinsip kebebasan berkontrak dalam konteks masyarakat digital.

Praktik kontrak digital yang berkembang pesat sering kali melampaui daya jangkauan norma hukum yang bersifat statis. Kecepatan inovasi teknologi tidak selalu diimbangi dengan pembaruan regulasi yang memadai (Dwiyanti 2025). Hukum dalam banyak kasus berada dalam posisi reaktif, bukan preventif. Akibatnya, banyak bentuk kontrak baru tidak secara langsung diatur secara rinci dalam peraturan perundang-undangan. Kekosongan norma tersebut membuka peluang penyalahgunaan posisi dominan oleh pelaku usaha. Ruang digital menjadi medan baru bagi konflik kepentingan hukum antara efisiensi bisnis dan keadilan konsumen.

Penelitian terdahulu tentang transaksi digital lebih banyak memfokuskan kajian pada aspek ekonomi digital, perlindungan data, dan perilaku konsumen. Kajian normatif tentang klausula baku dalam perspektif hukum perjanjian masih relatif terbatas. Penelitian yang ada umumnya belum mengkaji secara mendalam efektivitas perlindungan hukum dalam sistem kontrak digital (Novita and Santoso 2021). Kekosongan inilah yang menjadi dasar pentingnya penelitian normatif mengenai kontrak baku. Pendekatan yuridis normatif diperlukan untuk menganalisis norma hukum secara sistematis dan komprehensif.

Permasalahan hukum dalam penelitian ini difokuskan pada pengaturan kontrak baku dalam hukum positif Indonesia dan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen. Pertanyaan utama berkaitan dengan sejauh mana norma hukum yang ada mampu melindungi kepentingan konsumen dari klausula yang merugikan. Analisis akan diarahkan pada konsistensi antara praktik kontrak digital dengan prinsip keadilan kontraktual (Seran, Wijaya, and Nugraha 2025). Penelitian ini juga mengkaji peran hukum dalam menciptakan keseimbangan hukum di tengah hubungan kontraktual yang asimetris. Rumusan masalah ini bersifat normatif dan bertumpu pada kajian terhadap peraturan perundang-undangan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengkaji pengaturan hukum kontrak baku dalam transaksi digital serta menganalisis efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen. Penelitian juga bertujuan memberikan pemetaan norma yang relevan serta mengkaji keterpaduan antar peraturan. Hasil penelitian diharapkan memberi kontribusi pada penguatan konsep perlindungan hukum konsumen (Romli 2021a). Rekomendasi normatif diharapkan dapat disusun untuk mendorong perbaikan regulasi. Peran akademik dan praktis dapat dikombinasikan untuk mendukung pembaharuan hukum kontrak digital di Indonesia.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoretis dan praktis dalam pengembangan hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen. Sumbangan teoritis diperoleh melalui penajaman konsep kontrak baku dalam konteks digital (Romli 2021b). Manfaat praktis diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pembuat kebijakan, pelaku usaha, dan masyarakat. Penelitian ini juga menjadi dasar refleksi terhadap keberpihakan hukum kepada konsumen di era digital. Kehadiran regulasi yang adil dan adaptif menjadi kebutuhan mendesak dalam menghadapi transformasi transaksi modern.

LANDASAN TEORI

Kontrak dalam hukum perdata dipahami sebagai perjanjian yang menimbulkan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih yang melahirkan hak dan kewajiban. Ketentuan ini tercermin dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang mendefinisikan perjanjian sebagai suatu perbuatan hukum dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain (Yulia 2024). Syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata menegaskan bahwa kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan causa yang halal merupakan unsur fundamental agar

perjanjian memperoleh kekuatan mengikat. Kekuatan mengikat perjanjian ditegaskan dalam Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Prinsip ini mencerminkan asas kebebasan berkontrak yang memberikan ruang luas kepada para pihak untuk mengatur hubungan hukum mereka sendiri. Namun, kebebasan tersebut tidak bersifat absolut dan harus tunduk pada prinsip moralitas, kepatutan, serta ketertiban umum.

Kontrak baku merupakan bentuk perjanjian yang isinya telah ditentukan sepihak oleh salah satu pihak, umumnya oleh pelaku usaha, dan tidak memberikan kesempatan kepada pihak lain untuk melakukan negosiasi. Ciri khas kontrak baku terletak pada keseragaman klausula yang digunakan dalam berbagai transaksi. Format baku ini dikembangkan untuk efisiensi dan percepatan layanan dalam kegiatan bisnis modern. Namun, karakter sepihak kontrak baku berpotensi melahirkan ketimpangan dalam hubungan hukum. Konsumen berada pada posisi lemah karena hanya diberi pilihan menyetujui atau menolak tanpa kesempatan memodifikasi isi perjanjian. Kondisi ini menggeser esensi perjanjian dari kesepakatan dua kehendak menjadi dominasi satu pihak terhadap pihak lainnya.

Dalam hukum perlindungan konsumen, negara diberikan peran penting untuk menjamin keseimbangan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Undang-undang ini menetapkan hak-hak konsumen yang meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar, dan perlindungan dari tindakan yang merugikan. Pelaku usaha diwajibkan bertindak jujur, beritikad baik, serta tidak menyusun klausula yang menekan konsumen (Soediono et al. 2023). Prinsip perlindungan konsumen bertumpu pada ajaran keadilan distributif yang menempatkan pihak lemah pada posisi yang harus dilindungi oleh negara. Perlindungan hukum bukan hanya bertujuan mengoreksi kerugian, tetapi juga mencegah penyalahgunaan kekuasaan ekonomi.

Asas itikad baik merupakan pilar utama dalam hukum kontrak yang mengatur sikap para pihak sejak tahap perundingan hingga pelaksanaan perjanjian. Itikad baik menuntut kejujuran, keterbukaan, dan tanggung jawab dalam menetapkan isi perjanjian. Dalam konteks kontrak baku, asas ini menuntut pelaku usaha untuk tidak mencantumkan klausula yang bersifat menyesatkan, menekan, atau mengecoh (Krowin, Renggong, and Madiong 2020). Itikad baik bersifat objektif, yang berarti dinilai dari kepatutan masyarakat pada umumnya, bukan sekedar niat subjektif pelaku usaha. Keberadaan asas ini dimaksudkan sebagai instrumen korektif terhadap kebebasan berkontrak yang terlalu luas. Dengan demikian, hukum tidak hanya mengakui kebebasan, tetapi juga mengatur moralitas kontrak.

Kontrak elektronik merupakan perjanjian yang dibuat melalui media sistem elektronik dan diakui sah secara hukum dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Kontrak jenis ini tunduk pada prinsip yang sama dengan kontrak konvensional sepanjang memenuhi unsur sahnyanya perjanjian. Namun, perbedaan utama terletak pada media pembentukan kesepakatan dan mekanisme persetujuan (Pembayun and Gunawan 2025). Persetujuan digital dilakukan melalui klik atau tanda elektronik yang menggantikan tanda tangan konvensional. Konsekuensinya, kesadaran hukum konsumen menjadi faktor kunci dalam keabsahan substantif perjanjian. Penguatan perlindungan hukum menjadi penting agar kontrak elektronik tidak dijadikan sarana pembenaran terhadap praktik bisnis yang merugikan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yang berfokus pada kajian terhadap

norma hukum positif yang mengatur kontrak baku dan perlindungan konsumen dalam transaksi digital (Lestari 2022). Pendekatan ini memandang hukum sebagai norma tertulis yang dijadikan dasar analisis terhadap persoalan hukum yang diteliti. Objek kajian penelitian meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan, asas-asas hukum, serta putusan pengadilan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan kontrak baku (Zainuddin and Karina 2023). Penelitian normatif digunakan untuk menelaah konsistensi antar peraturan dan kesesuaian praktik kontrak digital dengan prinsip hukum yang berlaku (Wiraguna 2024). Fokus utama penelitian diarahkan pada analisis norma hukum, bukan pada perilaku empiris masyarakat.

Pendekatan yang digunakan mencakup pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus (Aksa, Widia, and Hanani 2025). Pendekatan perundang-undangan diterapkan untuk menelaah ketentuan dalam KUH Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (Suganda 2022). Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis doktrin dan teori hukum kontrak serta perlindungan konsumen. Pendekatan kasus digunakan dengan mengkaji putusan pengadilan yang relevan untuk memperoleh gambaran penerapan norma hukum dalam praktik (Rahmawati and Rahmawati 2020). Penggunaan ketiga pendekatan tersebut bertujuan memperkuat validitas analisis normatif yang dilakukan (Rohman 2021).

Bahan hukum dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan yang berkaitan langsung dengan objek penelitian (Zainuddin and Karina 2023). Bahan hukum sekunder meliputi buku teks hukum, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu (Masyhadi and Farochi 2025). Bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia hukum digunakan untuk memperjelas istilah teknis. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan secara sistematis. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan metode interpretatif dan preskriptif untuk menghasilkan rekomendasi normative (Saebani 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN (Times New Roman, size 12)

Pengaturan Hukum Kontrak Baku dalam Sistem Hukum Perdata Indonesia

Kedudukan Kontrak Baku dalam Hukum Perjanjian

Kontrak baku dalam sistem hukum perdata Indonesia tidak secara eksplisit didefinisikan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, namun keberadaannya diakui melalui doktrin hukum kontrak modern. Keabsahan kontrak baku didasarkan pada ketentuan Pasal 1313 dan Pasal 1320 KUH Perdata yang mensyaratkan adanya kesepakatan para pihak, kecakapan, objek tertentu, dan causa yang halal. Kontrak baku dipandang sah apabila memenuhi keempat unsur tersebut, meskipun substansi perjanjiannya ditentukan sepihak oleh pelaku usaha. Prinsip kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata memberikan ruang bagi para pihak untuk menentukan isi perjanjian secara bebas. Namun, kebebasan tersebut tidak dapat dimaknai secara mutlak dalam kondisi relasi hukum yang timpang. Kedudukan kontrak baku sebagai perikatan yang sah tetap harus diletakkan dalam bingkai keadilan dan kepatutan hukum, sehingga tidak semata-mata bersandar pada formalitas kesepakatan.

Dalam praktik transaksi digital, kontrak baku diterapkan oleh hampir seluruh platform elektronik melalui kebijakan privasi, syarat dan ketentuan layanan, serta perjanjian pengguna. Konsumen tidak diberi ruang untuk memodifikasi atau menolak sebagian klausula, kecuali dengan menolak keseluruhan kontrak. Kondisi ini menciptakan hubungan hukum yang tidak seimbang, karena pelaku usaha berada dalam posisi dominan dalam menentukan isi perikatan.

Kesepakatan yang tercapai sering kali bersifat semu, karena konsumen tidak memahami secara komprehensif konsekuensi hukum dari perjanjian yang disetujui. Situasi tersebut menunjukkan bahwa meskipun kontrak baku sah secara formil, substansi kesepakatan patut diuji secara normatif berdasarkan prinsip keadilan kontraktual dan perlindungan terhadap pihak yang lemah.

Syarat Sah Perjanjian dalam Kontrak Baku Digital

Syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata menjadi dasar penilaian terhadap legalitas kontrak baku dalam transaksi digital. Unsur pertama, kesepakatan, dalam kontrak elektronik diwujudkan melalui tindakan klik atau simbol persetujuan digital. Persetujuan ini secara hukum diakui sebagai bentuk ekspresi kehendak sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Unsur kedua, kecakapan hukum, tetap relevan dalam transaksi digital, meskipun verifikasi identitas sering kali tidak dilakukan secara ketat oleh penyedia layanan. Unsur ketiga, objek tertentu, umumnya telah terpenuhi karena perjanjian digital menyebutkan dengan jelas layanan atau produk yang ditawarkan. Unsur keempat, causa yang halal, menuntut agar isi kontrak tidak bertentangan dengan hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Perbandingan antara norma hukum dan praktik menunjukkan bahwa pemenuhan unsur kesepakatan dalam kontrak digital sering kali terjadi secara formalistik tanpa kesadaran hukum yang memadai. Persetujuan diberikan bukan karena pemahaman substansi, melainkan sebagai syarat untuk mengakses layanan. Validitas kehendak dalam kondisi demikian patut dipersoalkan, karena adanya unsur keterpaksaan ekonomi dan ketergantungan konsumen terhadap layanan digital. Penilaian sah atau tidaknya kesepakatan tidak semata-mata dapat diukur dari adanya klik persetujuan, tetapi harus mempertimbangkan aspek kesetaraan para pihak dan transparansi isi kontrak. Evaluasi hukum menunjukkan bahwa perlu penguatan konsep kesepakatan dalam konteks kontrak elektronik agar lebih mencerminkan kehendak bebas konsumen.

Asas Kebebasan Berkontrak dan Batasannya

Asas kebebasan berkontrak merupakan prinsip fundamental dalam hukum perjanjian yang memberikan hak kepada setiap subjek hukum untuk menentukan isi, bentuk, dan pihak dalam perjanjian. Prinsip ini secara eksplisit tercermin dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Namun, ayat (3) dari pasal yang sama menegaskan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Ketentuan ini menunjukkan bahwa kebebasan berkontrak bukanlah kebebasan yang absolut, melainkan kebebasan yang dibatasi oleh norma kepatutan, keadilan, dan moralitas hukum. Dalam konteks kontrak baku digital, asas kebebasan sering kali dimonopoli oleh pelaku usaha sebagai pembuat klausula.

Praktik memperlihatkan bahwa kebebasan berkontrak dalam kontrak baku lebih mencerminkan kebebasan satu pihak dibandingkan kebebasan bersama. Konsumen berada dalam posisi pasif dan hanya dapat menerima atau menolak seluruh isi kontrak tanpa negosiasi. Keadaan ini bertentangan dengan prinsip keseimbangan dalam hukum perjanjian. Evaluasi normatif menunjukkan bahwa asas kebebasan perlu dibaca secara progresif, tidak hanya sebagai kebebasan individual, tetapi sebagai kebebasan yang adil bagi kedua belah pihak. Tanpa intervensi negara yang memadai, kebebasan berkontrak justru berpotensi menjadi instrumen legitimasi eksploitasi dalam transaksi digital.

Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Klausula Baku

Larangan Klausula Baku yang Merugikan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pencantuman klausula baku tertentu dalam perjanjian standar. Larangan tersebut diatur

dalam Pasal 18 ayat (1) yang memuat berbagai bentuk klausula yang tidak boleh dicantumkan oleh pelaku usaha. Klausula yang dilarang antara lain yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, pembatasan pengembalian barang, penolakan pengembalian uang, serta pemberian kuasa sepihak kepada pelaku usaha. Ketentuan ini bertujuan melindungi konsumen dari praktik kontraktual yang tidak adil dan menempatkan konsumen pada posisi yang merugikan. Pasal 18 ayat (2) selanjutnya melarang pencantuman klausula yang sulit dibaca atau dipahami oleh konsumen, baik karena bentuk tulisan maupun letak penempatannya. Norma tersebut memperjelas bahwa isi kontrak tidak hanya harus adil, tetapi juga harus dapat diakses secara substansial oleh konsumen.

Praktik kontrak digital menunjukkan bahwa sebagian klausula baku masih memuat pembatasan tanggung jawab pelaku usaha yang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK. Klausula seperti pembebasan dari tuntutan hukum, penolakan pengembalian dana, serta pengalihan risiko secara sepihak masih dijumpai dalam kontrak layanan digital. Ketentuan tersebut sering disembunyikan dalam syarat dan ketentuan panjang yang jarang dibaca oleh pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa larangan normatif belum sepenuhnya diterjemahkan ke dalam praktik yang adil. Evaluasi hukum memperlihatkan perlunya peningkatan mekanisme pengawasan dan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang menyalahi ketentuan Pasal 18 UUPK agar norma perlindungan konsumen tidak bersifat deklaratif semata.

Klausula Eksonerasi dalam Praktik Transaksi Digital

Klausula eksonerasi merupakan klausula yang membatasi atau menghapus tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen. Keberadaan klausula ini dilarang secara eksplisit dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK yang melarang pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Klausula eksonerasi bertentangan dengan prinsip tanggung jawab hukum karena melemahkan posisi konsumen dalam menuntut haknya. Hukum perlindungan konsumen memandang pelaku usaha sebagai pihak yang memiliki kemampuan ekonomi dan informasi lebih besar, sehingga seharusnya memikul risiko lebih besar pula. Klausula yang melepaskan tanggung jawab secara sepihak menghilangkan fungsi protektif hukum kontrak dan menjadikan konsumen sebagai pihak yang menanggung beban tanpa perlindungan.

Praktik di platform digital menunjukkan bahwa klausula eksonerasi sering disisipkan dalam bagian tanggung jawab layanan atau ketentuan risiko penggunaan. Klausula ini umumnya menetapkan bahwa segala kerugian pengguna menjadi tanggung jawab konsumen sendiri. Model perjanjian seperti ini mencerminkan ketimpangan mendasar dalam hubungan hukum digital. Evaluasi normatif menunjukkan bahwa klausula tersebut secara hukum batal demi hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK. Namun, dalam praktik, sedikit konsumen yang menyadari kedudukan hukum klausula tersebut. Hal ini memperlihatkan bahwa keberadaan norma tanpa penegakan hukum yang efektif tidak cukup untuk menciptakan perlindungan yang konkret.

Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen diatur dalam Pasal 7 UUPK yang mencakup kewajiban beritikad baik, memberikan informasi yang benar, serta menjamin kualitas produk dan layanan. Hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan ganti rugi diatur dalam Pasal 4. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat berlindung di balik klausula baku untuk menghindari kewajiban hukum. Tanggung jawab hukum tidak dapat dilepaskan secara sepihak melalui perjanjian. Prinsip *lex superior derogat legi inferiori* menempatkan undang-undang di atas kontrak, sehingga klausula yang bertentangan dengan UUPK tidak memiliki kedudukan hukum.

Dalam praktik transaksi digital, kewajiban pelaku usaha sering kali dihindari melalui klausula teknis yang bersifat multitafsir. Konsumen cenderung dirugikan karena kompleksitas klausula dan lemahnya posisi tawar hukum. Evaluasi hukum menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha harus diartikan sebagai kewajiban substantif, bukan sekadar formal administratif. Negara harus hadir melalui regulasi turunan dan mekanisme pengaduan yang efektif. Penguatan peran lembaga pengawas dan peningkatan literasi hukum konsumen menjadi kebutuhan mendesak agar perlindungan hukum tidak berhenti pada tingkat normatif.

Kontrak Digital dalam Perspektif Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Keabsahan Kontrak Elektronik

Pengakuan hukum terhadap kontrak elektronik di Indonesia secara eksplisit diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Pasal 18 UU ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak dan memiliki kekuatan hukum yang sah. Ketentuan ini memberikan legitimasi formal terhadap perjanjian yang dibuat melalui media digital. Pasal tersebut mempertegas bahwa kontrak yang dibuat dalam sistem elektronik diperlakukan sama kedudukannya dengan perjanjian konvensional. Namun, pengakuan formal ini tidak serta-merta menjamin perlindungan substansi terhadap konsumen, khususnya dalam hubungan hukum yang bersifat asimetris seperti kontrak baku. Keabsahan hukum harus dinilai tidak hanya dari sisi bentuk, tetapi juga dari keadilan isi perjanjian.

Praktik transaksi digital menunjukkan bahwa pengakuan terhadap kontrak elektronik sering dijadikan dasar pembenaran oleh pelaku usaha untuk mengikat konsumen pada berbagai klausula yang merugikan. Konsumen dihadapkan pada kontrak panjang yang tidak proporsional dan sulit dipahami. Kondisi ini menunjukkan bahwa legitimasi hukum digital digunakan secara formil tanpa memperhatikan asas keadilan kontraktual. Evaluasi normatif menunjukkan perlunya harmonisasi antara UU ITE dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar kontrak elektronik tidak menjadi sarana pelanggaran hak konsumen secara sistematis. Keabsahan kontrak tidak boleh hanya berpijak pada prosedur teknis, tetapi juga pada kepatutan isi.

Tanda Tangan Elektronik dan Manifestasi Kesepakatan

Tanda tangan elektronik diakui sebagai alat autentikasi hukum dalam Pasal 11 UU ITE yang menyatakan bahwa tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah sepanjang memenuhi persyaratan tertentu. Persyaratan tersebut meliputi keterkaitan identitas penanda tangan, keutuhan informasi, serta kemampuan mengidentifikasi pihak yang melakukan persetujuan. Ketentuan ini bertujuan memberikan kepastian hukum terhadap transaksi elektronik. Pasal ini secara normatif menyamakan nilai hukum tanda tangan elektronik dengan tanda tangan konvensional dalam konteks pembuktian hukum. Namun, penerapan norma ini harus dipahami secara esensial, bukan hanya prosedural. Kesepakatan bukan sekadar hasil proses teknis, melainkan ekspresi kehendak bebas para pihak.

Dalam praktik kontrak digital, kesepakatan diwujudkan dalam bentuk klik persetujuan yang sering kali tidak disertai pemahaman terhadap isi kontrak. Tindakan tersebut dilakukan sebagai prasyarat penggunaan layanan, bukan sebagai hasil negosiasi hukum. Persetujuan semacam ini menciptakan problem kesadaran hukum yang serius. Evaluasi hukum menunjukkan bahwa persetujuan digital seperti ini cenderung bersifat simbolik, bukan substantif. Oleh karena itu, perlu penguatan norma yang mengharuskan pemberitahuan klausula penting secara eksplisit sebelum persetujuan diberikan. Mekanisme kesepakatan harus diarahkan pada perlindungan substansi kehendak, bukan hanya legitimasi formal.

Pembuktian Kontrak Digital dalam Sengketa Hukum

Pasal 5 UU ITE menegaskan bahwa informasi elektronik dan dokumen elektronik merupakan alat bukti hukum yang sah. Norma ini memberikan kepastian hukum terhadap rekaman transaksi digital, komunikasi elektronik, dan kontrak elektronik. Dalam sistem pembuktian, kedudukan alat bukti elektronik sejajar dengan alat bukti tertulis dalam hukum acara perdata. Ketentuan ini memperkuat posisi konsumen dalam menuntut haknya melalui pengadilan. Namun, penggunaan bukti elektronik menuntut pemahaman teknis tertentu yang sering kali tidak dimiliki oleh konsumen secara umum. Penguasaan teknologi menjadi faktor penentu dalam keberhasilan pembuktian hukum.

Praktik peradilan menunjukkan bahwa tidak semua alat bukti elektronik dapat langsung diterima tanpa verifikasi ahli. Permasalahan autentikasi, manipulasi data, dan pembuktian integritas sistem menjadi tantangan tersendiri. Evaluasi normatif menunjukkan bahwa sistem pembuktian elektronik masih memerlukan penguatan melalui pedoman teknis dan standar pembuktian yang jelas. Tanpa standar yang seragam, konsumen tetap berada dalam posisi lemah di hadapan pelaku usaha yang lebih menguasai teknologi. Pembuktian digital harus disertai dengan mekanisme pembelaan yang adil dan mudah diakses oleh konsumen.

Analisis Normatif terhadap Praktik Kontrak Baku Digital

Ketidakseimbangan Kedudukan Para Pihak dalam Kontrak Baku Digital

Hubungan hukum dalam kontrak baku digital secara normatif menempatkan konsumen dan pelaku usaha dalam posisi yang tidak setara. Prinsip kesetaraan para pihak sebagaimana dianut dalam hukum perjanjian menjadi tereduksi ketika substansi perjanjian ditentukan sepihak oleh pelaku usaha. Ketidakseimbangan ini bertentangan dengan semangat Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang menekankan pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik. Ketimpangan posisi juga menunjukkan tidak terpenuhinya prinsip keadilan distributif yang menuntut pembagian hak dan kewajiban secara proporsional. Dominasi pelaku usaha dalam merumuskan klausula menempatkan konsumen dalam posisi pasif dan rentan terhadap penyalahgunaan kekuasaan kontraktual.

Praktik kontrak digital menunjukkan bahwa konsumen hampir tidak memiliki ruang tawar dalam menentukan isi perjanjian. Kontrak disusun sebagai template baku yang berlaku untuk semua pengguna layanan tanpa mekanisme keberatan individual. Posisi tawar yang lemah tersebut menciptakan hubungan hukum yang secara struktural timpang. Evaluasi normatif menunjukkan bahwa hukum perdata klasik yang bertumpu pada asumsi kesetaraan para pihak tidak sepenuhnya relevan dalam konteks transaksi digital. Kondisi ini menuntut reinterpretasi doktrin kebebasan berkontrak agar lebih berorientasi pada perlindungan terhadap pihak yang lemah. Tanpa penyesuaian, kontrak baku berpotensi menjadi instrumen legalisasi ketidakadilan.

Ketidakefektifan Perlindungan Hukum Konsumen dalam Praktik

Perlindungan hukum secara normatif telah diatur dengan cukup komprehensif melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE. Namun, efektivitas perlindungan tersebut masih menjadi persoalan serius dalam praktik. Ketentuan Pasal 18 UUPK yang melarang klausula baku tertentu belum sepenuhnya ditaati oleh pelaku usaha digital. Faktanya, klausula pembatasan tanggung jawab dan pelepasan hak konsumen masih ditemukan dalam kontrak elektronik. Norma hukum yang tegas tidak selalu sejalan dengan praktik bisnis yang berjalan. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberadaan norma tidak otomatis menghasilkan kepatuhan hukum.

Praktik juga menunjukkan bahwa konsumen cenderung tidak melakukan upaya hukum meskipun dirugikan. Hambatan utama berupa ketidaktahuan akan hak hukum, kompleksitas

prosedur, dan asumsi bahwa nilai kerugian tidak sebanding dengan biaya penyelesaian sengketa. Evaluasi normatif memperlihatkan bahwa perlindungan hukum masih bersifat reaktif, bukan preventif. Negara belum sepenuhnya menyediakan instrumen pengawasan kontrak digital secara sistematis. Perlindungan hukum yang tidak diiringi dengan mekanisme penegakan yang kuat akan kehilangan daya efektifnya. Perlindungan konsumen perlu diarahkan pada pengawasan *ex ante*, bukan hanya penyelesaian pasca sengketa.

Lemahnya Implementasi Sanksi terhadap Pelaku Usaha

Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menetapkan sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan, sebagaimana diatur dalam Pasal 62 UUPK yang mengancam sanksi pidana dan/atau denda. Ketentuan ini bermaksud menciptakan efek jera dan mendorong kepatuhan hukum. Namun, penerapan sanksi dalam praktik relatif jarang diterapkan terhadap pelaku usaha digital. Lemahnya penerapan sanksi menunjukkan bahwa norma sanksi belum berfungsi secara optimal sebagai alat pengendalian sosial. Ketentuan pidana lebih banyak berlaku secara teori daripada realita.

Praktik penegakan hukum memperlihatkan adanya kesulitan dalam mengidentifikasi yurisdiksi pelaku usaha digital, khususnya jika penyedia layanan berbasis luar negeri. Evaluasi normatif menunjukkan bahwa sistem sanksi perlu diperkuat melalui mekanisme administratif yang lebih responsif. Negara perlu menegaskan kewajiban pendaftaran usaha digital dan pengawasan intensif terhadap kontrak standar. Tanpa penataan sistem sanksi yang tegas, pelaku usaha tidak memiliki insentif kuat untuk patuh terhadap hukum. Penegakan hukum yang lemah akan memperkuat budaya pelanggaran dan mengabaikan hak konsumen.

Perlindungan Hukum Ideal dalam Kontrak Digital

Reformulasi Konsep Kontrak Baku dalam Transaksi Digital

Konsep kontrak baku dalam sistem hukum modern perlu direformulasikan agar selaras dengan prinsip keadilan kontraktual. Kontrak baku tidak lagi dapat dipahami semata sebagai instrumen efisiensi bisnis, tetapi harus ditempatkan dalam kerangka perlindungan terhadap pihak yang lemah. Reformulasi konsep ini menuntut pembatasan terhadap kebebasan pelaku usaha dalam menyusun klausula. Prinsip kebebasan berkontrak harus ditafsirkan secara fungsional dengan menempatkan keadilan sebagai parameter sah nya isi perjanjian. Klausula baku yang menghilangkan hak hukum konsumen perlu dinilai sebagai perjanjian yang cacat substansi meskipun sah secara formil. Hukum harus berperan sebagai instrumen koreksi terhadap ketimpangan struktural.

Praktik kontrak digital menunjukkan bahwa reformasi klausula baku belum menjadi perhatian utama pelaku usaha. Kontrak masih disusun dalam bentuk panjang, teknis, dan multitafsir. Evaluasi normatif menunjukkan bahwa keberadaan regulasi sektoral khusus mengenai kontrak digital menjadi kebutuhan mendesak. Penyeragaman klausula inti yang wajib dimuat dan dilarang perlu ditetapkan dalam regulasi turunan. Reformulasi normatif diperlukan agar kontrak digital tidak menjadi alat dominasi ekonomi berkedok legalitas.

Penguatan Peran Negara dalam Perlindungan Konsumen Digital

Negara memiliki tanggung jawab konstitusional untuk melindungi warga negara dalam hubungan hukum privat. Fungsi ini mencakup peran pembentuk regulasi, pengawas, dan penegak hukum. Dalam konteks kontrak digital, keterlibatan negara menjadi krusial untuk mengoreksi ketimpangan posisi hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Kewajiban negara untuk menjamin keadilan kontraktual sejalan dengan prinsip negara hukum dan perlindungan HAM dalam bidang ekonomi. Peran negara tidak dapat dibatasi pada kebijakan pasif, melainkan harus aktif mengendalikan praktik bisnis digital.

Praktik menunjukkan bahwa pengawasan terhadap kontrak digital masih lemah dan bersifat parsial. Evaluasi normatif menunjukkan perlunya pembentukan badan pengawas khusus kontrak digital. Lembaga ini bertugas melakukan audit klausula baku secara preventif. Keberadaan mekanisme review ex ante terhadap kontrak baku akan mencegah pelanggaran hukum sebelum terjadi sengketa. Peran negara yang proaktif akan menciptakan iklim bisnis yang adil tanpa menghambat inovasi.

Model Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital

Model perlindungan hukum konsumen yang ideal harus mencakup regulasi, edukasi, dan penegakan hukum. Pendekatan yang holistik diperlukan untuk menjawab kompleksitas transaksi digital. Perlindungan hukum tidak cukup hanya dengan pengaturan normatif, tetapi harus disertai mekanisme implementasi yang efektif. Model ini mengintegrasikan aspek hukum perdata, administrasi negara, dan teknologi informasi. Perlindungan konsumen harus diarahkan pada pencegahan, bukan sekadar koreksi.

Praktik saat ini masih didominasi oleh pendekatan reaktif. Evaluasi normatif menunjukkan perlunya transformasi menuju perlindungan preventif melalui audit kontrak, literasi hukum digital, dan keterbukaan informasi. Model perlindungan hukum berbasis preventif akan mengurangi konflik, meningkatkan kepercayaan publik, dan menjaga keseimbangan kepentingan. Perlindungan hukum ideal harus berpihak pada keadilan substantif. Hukum harus hadir sebagai penjaga keseimbangan antara kekuatan ekonomi dan hak asasi warga.

DAFTAR REFERENSI

- Aksa, Fauzah Nur, Siska Mona Widia, and Silfia Hanani. 2025. "Perbandingan Metode Penelitian Yuridis Normatif Dan Yuridis Empiris: Penelitian Di UIN Sjech M Djamil Djambek." *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 12(6):2226–36.
- Dwiyanti, Erma. 2025. "Kontrak Baku Dalam Perspektif Hukum Perjanjian Di Indonesia." *Jurnal Teologi Islam* 1(2):72–76.
- Kapoh, Scivi Junifer. 2020. "Kajian Hukum Penerapan Kontrak Baku Elektronik Pada Transaksi E-Commerce." *Lex Et Societatis* 8(3).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexetsocietatis/article/view/30671>.
- Krowin, Pontianus Apa Rume, Ruslan Renggong, and Baso Madihong. 2020. "Perlindungan Hukum Terhadap Debitur Yang Wanprestasi Dalam Pembelian Kendaraan Roda Empat." *Indonesian Journal of Legality of Law* 3(1):12–17.
- Lestari, Diah Puji. 2022. "Analisis Yuridis Normatif Pemberian Kompensasi Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) Berdasarkan Undang-Undang Cipta Kerja." *Jurnal Hukum Lex Generalis* 3(5):339–49.
- Masyhadi, Ahmad, and M. Mar'il Farochi. 2025. "Implementasi Prinsip Maqashid Syariah Dalam Regulasi Fintech Syariah Di Indonesia: Pendekatan Yuridis Normatif." *Al-Faruq: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Islam* 3(2):31–43.
- Novita, Yustina Dhian, and Budi Santoso. 2021. "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Di Era Bisnis Digital." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 3(1):46–58.
- Pembayun, Eys Putri, and Arifin Faqih Gunawan. 2025. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Digital: Tinjauan Terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen Di Marketplance." *Jurnal Fakta Hukum* 3(2):84–94.
- Quintarti, Maria Alberta Liza. 2024. "Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Jurnal Kolaboratif Sains* 7(8):3161–

- 67.
- Rahmawati, Indah, and I. Rahmawati. 2020. "Analisis Yuridis-Normatif Terhadap Peran Dan Tindakan Telemarketing Dalam Transaksi Digital." *Jurnal Cakrawala Hukum* 11(1):60–70.
- Rohman, M. Najibur. 2021. "Tinjauan Yuridis Normatif Terhadap Regulasi Mata Uang Kripto (Crypto Currency) Di Indonesia." *Jurnal Supremasi* 1–10.
- Romli, Muhammad. 2021a. "Konsep Syarat Sah Akad Dalam Hukum Islam Dan Syarat Sah Perjanjian Dalam Pasal 1320 KUH Perdata." *Jurnal Tahkim* 17(2):173–88.
- Romli, Muhammad. 2021b. "Konsep Syarat Sah Akad Dalam Hukum Islam Dan Syarat Sah Perjanjian Dalam Pasal 1320 KUH Perdata." *Jurnal Tahkim* 17(2):173–88.
- Saebani, Beni Ahmad. 2021. "Metode Penelitian Hukum Pendekatan Yuridis Normatif."
- Saifullah, Abdian, Muhammad Fadel Adhhyputra, and Ziadul Fikri. 2024. "Implikasi Klausula Eksonerasi Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Financial Technology Peer-to-Peer Lending." *Jurnal Restorasi Hukum* 7(2):236–56.
- Salim, Ade Nugraha, Helen Setia Budi, and Syafira Aulia Deswita. 2024. "Kesepakatan Dalam Perjanjian Untuk Mencegah Terjadinya Wanprestasi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata." *Jurnal Kewarganegaraan* 8(1):893–98.
- Seran, Diego Fernando, Andika Wijaya, and Satriya Nugraha. 2025. "Klausula Baku Dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata Dan UU Perlindungan Konsumen." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 5(2):3654–76.
- Soediono, Ricardo, Gasper Doroh, A. Taufiq Hidayat, and M. Irfan Afandi. 2023. "Perlindungan Konsumen Berdasarkan Klausula Baku Dalam Kontrak Digital Sebagai Wujud Kepatuhan Terhadap Undang-Undang." *Asy-Syari'ah: Jurnal Hukum Islam* 9(1):102–9.
- Suganda, Rangga. 2022. "Metode Pendekatan Yuridis Dalam Memahami Sistem Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8(3):2859–66.
- Tamrin, Bahtiar. 2025. "Analisis Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Digital Di Indonesia: Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Jurnal Kolaboratif Sains* 8(6):3246–55.
- Ulva, Iliya, and Uut Istianah. 2024. "Mengenal Istilah Bulan Dalam Kalender Jawa Pada Kehidupan Masyarakat Jawa: Kajian Etnolinguistik (Getting to Know the Terms of Month in the Javanese Calendar in Javanese Community Life: Ethnolinguistic Study)." *Realisasi: Ilmu Pendidikan, Seni Rupa Dan Desain* 1(3):178–86.
- Widyawati, Agnes Maria Janni, Mig Irianto Legowo, and Heri Purnomo. 2025. "Keabsahan Perjanjian Digital Berbasis Klik (Clickwrap Agreement) Dalam Perspektif Hukum Perdata Indonesia." *Jurnal Kolaboratif Sains* 8(9):5849–58.
- Wiraguna, Sidi Ahyar. 2024. "Metode Normatif Dan Empiris Dalam Penelitian Hukum: Studi Eksploratif Di Indonesia." *Public Sphere: Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan Dan Hukum* 3(3). <https://jurnal.penerbitwidina.com/index.php/JPS/article/view/1390>.
- Yulia, Yulia. 2024. "Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Kontrak E-Commerce." *AL WASATH Jurnal Ilmu Hukum* 5(1):27–40.
- Zainuddin, Muhammad, and Aisyah Dinda Karina. 2023. "Penggunaan Metode Yuridis Normatif Dalam Membuktikan Kebenaran Pada Penelitian Hukum." *Smart Law Journal* 2(2):114–23.