



## PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KONTRAK DIGITAL: ANALISIS KLAUSULA BAKU PADA PLATFORM E-COMMERCE DI INDONESIA

### ***CONSUMER PROTECTION IN DIGITAL CONTRACTS: AN ANALYSIS OF STANDARD CLAUSES ON E-COMMERCE PLATFORMS IN INDONESIA***

**Alifaya Najla Abdini<sup>1</sup>, Putri Na'ilah Zulfah<sup>2</sup>, Rayi Kharisma Rajib<sup>3</sup>**

Universitas Negeri Semarang

Email: [fayanajla@students.unnes.ac.id](mailto:fayanajla@students.unnes.ac.id)<sup>1</sup>, [putrinailahz13@students.unnes.ac.id](mailto:putrinailahz13@students.unnes.ac.id)<sup>2</sup>, [rayirajib@mail.unnes.ac.id](mailto:rayirajib@mail.unnes.ac.id)<sup>3</sup>

#### Article Info

##### Article history :

Received : 27-11-2025

Revised : 29-11-2025

Accepted : 01-12-2025

Pulished : 03-12-2025

#### Abstract

*The rapid growth of digital transactions through e-commerce platforms has increased public reliance on electronic contracts, which predominantly take the form of standard clauses. These clauses are often accepted without thorough reading, yet remain legally binding and carry the same consequences as written contracts. This study examines the effectiveness of Indonesian regulations in limiting the use of potentially unfair standard clauses in digital contracts and analyzes their application through the case study of Medan District Court Decision No.183/Pdt.G/2018/PN Mdn. Using a normative juridical method combined with case analysis, the research finds that although regulations such as the Consumer Protection Law, the Electronic Information and Transactions Law, and the Government Regulation on Electronic Systems provide firm restrictions on exoneration clauses, practical implementation remains weak. Many platforms continue to impose limitations of liability and shift risks onto consumers. The case analysis reveals persistent power imbalances and identifies several clauses that conflict with Article 18 of the Consumer Protection Law. Therefore, stronger regulatory supervision, improved consumer literacy, and a commitment from platforms to enforce fair and transparent clauses are required to ensure better consumer protection in digital commerce.*

**Keywords:** Standard clauses, Consumer protection, Digital contracts

#### Abstrak

Perkembangan transaksi digital melalui platform e-commerce telah meningkatkan ketergantungan masyarakat pada kontrak elektronik yang umumnya disusun dalam bentuk klausula baku. Klausula ini kerap tidak dibaca secara cermat oleh konsumen, namun tetap mengikat dan menimbulkan konsekuensi hukum sebagaimana kontrak tertulis. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas pengaturan hukum Indonesia dalam membatasi penggunaan klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen, serta menilai praktik ketentuan tersebut melalui studi kasus Putusan PN Medan No.183/Pdt.G/2018/PN Mdn. Dengan menggunakan metode yuridis normatif dan pendekatan kasus, penelitian menemukan bahwa meskipun regulasi seperti UUPK, UU ITE, dan PP PSTE telah memberikan batasan tegas terhadap klausula eksonerasi, implementasinya di lapangan masih lemah. Banyak platform tetap mencantumkan ketentuan yang membatasi tanggung jawab dan mengalihkan risiko kepada konsumen. Analisis kasus menunjukkan bahwa ketidakseimbangan posisi para pihak masih dominan, dan beberapa klausula terbukti bertentangan dengan Pasal 18 UUPK. Dengan demikian, diperlukan perbaikan pengawasan, peningkatan literasi konsumen, serta komitmen platform dalam menerapkan klausula yang adil.

**Kata Kunci:** Klausula baku, Perlindungan konsumen, Kontrak digital.



## PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi digital telah mengubah pola interaksi masyarakat dalam melakukan transaksi ekonomi. Aktivitas jual beli yang sebelumnya mengandalkan pertemuan fisik kini bergeser pada penggunaan platform e-commerce sebagai ruang transaksi utama. Kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan yang ditawarkan membuat masyarakat semakin bergantung pada skema kontraktual yang berlangsung secara digital. Namun, di balik kenyamanan tersebut, muncul persoalan mengenai sejauh mana konsumen benar-benar memahami ketentuan yang mengikat mereka. Sering kali, pengguna hanya “mengklik setuju” tanpa membaca secara utuh aturan dan syarat yang diberlakukan oleh platform, padahal tindakan sederhana tersebut memiliki konsekuensi hukum yang sama kuatnya seperti penandatanganan kontrak tertulis pada umumnya.

Dalam konteks hukum perdata, kontrak merupakan perjanjian yang menimbulkan hubungan hukum antara para pihak, di mana masing-masing memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Pada kontrak digital, ketentuan tersebut dituangkan dalam dokumen yang dikenal sebagai *Terms and Conditions* atau *syarat dan ketentuan layanan*. Di dalamnya terdapat salah satu elemen penting yang sering menjadi sorotan, yaitu klausula baku yaitu ketentuan yang disiapkan sepihak oleh pelaku usaha dan wajib diterima konsumen apabila ingin melanjutkan penggunaan layanan. Klausula baku yang umum dijumpai misalnya mengenai pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*), ketentuan pengembalian barang, pembatalan transaksi sepihak oleh platform, hingga kewajiban konsumen untuk memberikan data pribadi. Bagi orang awam, klausula baku ini terasa seperti “aturan jadi” yang tidak bisa dinegosiasikan, sehingga kedudukan konsumen dalam kontrak digital sering kali berada pada posisi yang kurang seimbang.

Kondisi tersebut tampak jelas melalui kasus yang kerap muncul di berbagai platform e-commerce Indonesia, misalnya ketika konsumen mengalami keterlambatan pengiriman, menerima barang cacat, atau bahkan mengalami kerugian akibat pembatalan transaksi sepihak oleh marketplace. Tidak sedikit konsumen yang kemudian mendapati bahwa tuntutan mereka tidak dapat dipenuhi karena terhalang oleh klausula baku yang secara tegas meniadakan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian tertentu. Di sisi lain, platform berdalih bahwa seluruh ketentuan tersebut telah disetujui pengguna ketika pertama kali mendaftar. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perlindungan yang dijanjikan oleh regulasi dengan praktik lapangan, terutama terkait efektivitas pengawasan serta kepatuhan pelaku usaha terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun aturan mengenai klausula baku (Prasetyo et al., 2024).

Dengan semakin kompleksnya transaksi digital, penting untuk menelaah bagaimana pengaturan hukum di Indonesia mengatur penggunaan klausula baku, khususnya dalam kontrak digital yang bersifat massal dan otomatis. Efektivitas pengaturan ini akan menentukan apakah konsumen benar-benar berada pada posisi yang terlindungi atau justru tersubordinasi oleh ketentuan sepihak yang merugikan. Selain itu, perlu dievaluasi pula apakah klausula baku yang digunakan platform e-commerce saat ini telah diterapkan secara proporsional dan sejalan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Analisis terhadap praktik di lapangan, termasuk contoh kasus pada beberapa marketplace besar, dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana ketentuan tersebut bekerja secara nyata, apakah menjadi instrumen yang adil dan transparan, ataukah justru



mempertegas ketimpangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen dalam kontrak digital (Heriyanti et al., 2023).

Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengkaji tentang (i) Bagaimana efektivitas pengaturan hukum di Indonesia dalam mengatur dan membatasi penggunaan klausula baku pada kontrak digital, khususnya dalam transaksi pada platform e-commerce? dan (ii) Apakah terdapat praktik klausula baku dalam kontrak e-commerce yang menimbulkan ketidakadilan bagi konsumen, dan bagaimana hal tersebut tercermin dalam putusan pengadilan terkait sengketa transaksi digital di Indonesia?

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yaitu menelaah pengaturan yang mengatur klausula baku dalam kontrak digital pada platform e-commerce di Indonesia. Penelitian menelaah ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Penelitian juga menggunakan pendekatan konseptual untuk menjelaskan pengertian klausula baku, karakter kontrak elektronik, dan prinsip perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Penelitian memakai pendekatan kasus melalui analisis putusan pengadilan yang menyelesaikan sengketa transaksi di platform e-commerce. Penelitian menilai bagaimana hakim memaknai klausula baku yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha digital. Penelitian mengumpulkan bahan hukum primer berupa undang-undang dan putusan pengadilan. Penelitian juga memakai bahan hukum sekunder berupa jurnal, buku dan laporan resmi yang relevan dengan isu kontrak digital. Penelitian menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Penelitian menjelaskan isi aturan, menghubungkannya dengan praktik klausula baku pada platform e-commerce, lalu menilai sejauh mana aturan tersebut diterapkan dalam penyelesaian sengketa.

## PEMBAHASAN

### Efektivitas pengaturan hukum di Indonesia dalam mengatur dan membatasi penggunaan klausula baku pada Kontrak digital

Pengaturan mengenai klausula baku dalam transaksi digital sudah ada dalam beberapa peraturan di Indonesia. Seperti sebagaimana diatur pada pasal 18 Ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, Pasal ini menentukan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang antara lain bertujuan: (a) untuk mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha; (b) untuk menolak pengembalian uang, barang, atau jasa yang telah dibeli; atau (c) untuk menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak pengembalian barang atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen tanpa alasan yang jelas. Bahkan, ketentuan ini diperkuat dengan Pasal 18 ayat (3) yang menyatakan bahwa setiap klausula baku yang melanggar ketentuan ini dinyatakan batal demi hukum.

Hal ini menjadikan adanya pergeseran pola untuk memahami bahwa kebebasan berkontrak yang seharusnya bersifat absolut menjadi kebebasan berkontrak yang bersifat terbatas dan bertanggung jawab terutama apabila melibatkan konsumen (Seran et al., 2025). Dari aturan tersebut, sebenarnya sudah diatur dan diberi batas secara jelas. Namun pada pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang menghapus tanggung jawab atau mengalihkan risiko sepenuhnya kepada konsumen. Undang-Undang ITE dan Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mewajibkan



transparansi syarat dan ketentuan dalam kontrak elektronik. Kewajiban ini seharusnya memastikan konsumen memahami hak dan kewajibannya ketika bertransaksi di platform e-commerce.

Pada praktik aslinya, aturan yang ada belum secara efektif berjalan dengan baik. Banyak platform masih mencantumkan klausula pembatasan tanggung jawab. Contohnya syarat layanan yang menyatakan platform tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang, kegagalan pengiriman atau kesalahan sistem. Klausula seperti ini memberi beban risiko yang lebih besar kepada konsumen. Konsumen sulit menolak klausula karena transaksi digital membutuhkan persetujuan cepat melalui klik. Konsumen berada dalam posisi tawar yang lemah dan tidak dapat menegosiasikan isi kontrak. Kemudian pula klausula ditempatkan dalam syarat yang panjang dan sulit dibaca. Hal ini membuat konsumen setuju tanpa memahami konsekuensi. Beberapa studi dan tinjauan hukum menemukan pola ini dalam praktik e-commerce di Indonesia (Prasetyo et al., 2024).

Penyebab lemahnya efektivitas aturan hukum di Indonesia dalam mengatur dan membatasi penggunaan klausula baku pada Kontrak digital adalah karena pengawasan terhadap syarat dan ketentuan digital belum menyeluruh. Selain itu, pemerintah belum melakukan evaluasi rutin terhadap klausula yang dipakai platform besar. Kemudian posisi tawar konsumen lemah yang menjadikan konsumen butuh layanan cepat sehingga sering menekan tombol setuju. Selanjutnya literasi hukum dan digital konsumen masih terbatas yang biasanya konsumen jarang membaca atau memahami pasal yang merugikan konsumen sendiri. Juga disisi lain mekanisme penegakan hukum relatif lambat untuk menindak praktik standar industri.

Dari hal tersebut mengakibatkan klausula baku yang semestinya dilarang tetap bertahan. Platform mendapat keuntungan dari pembatasan tanggung jawab. Konsumen menanggung risiko yang seharusnya tidak sepenuhnya menjadi tanggungannya. Putusan pengadilan dan artikel akademik menunjukkan hakim cenderung menolak klausula eksonerasi yang jelas merugikan konsumen. Namun keputusan itu belum cukup mengubah praktik umum di pasar digital (Hafida et al., 2024).

Pada sisi normatif dan praktis, dapat disimpulkan bahwa pengaturan hukum sudah memadai secara teks. Pelaksanaan dan pengawasan masih lemah. Untuk menutup jurang antara aturan dan praktik, perlu langkah sistematis. Pemerintah harus meningkatkan pengawasan dan audit syarat layanan. Platform harus menyederhanakan dan menegakkan klausula yang adil. Konsumen harus ditingkatkan literasinya agar dapat menilai syarat kontrak digital.

### **Ketidakadilan dalam Klausula Baku Marketplace: Analisis melalui Putusan PN Medan No. 183/Pdt.G/2018/PN Mdn**

Di era belanja digital seperti saat ini, hampir seluruh transaksi dilakukan dengan sistem “klik setuju” tanpa negosiasi. Konsumen biasanya tidak membaca secara detail syarat dan ketentuan yang panjang, sementara platform e-commerce dan penjual menerapkan berbagai klausula baku yang disusun secara sepihak. Meskipun terlihat sederhana, praktik “klik setuju” inilah yang dalam banyak kasus justru menimbulkan ketidakadilan bagi konsumen ketika terjadi masalah, seperti barang tidak dikirim, cacat, atau tidak sesuai pesanan. Untuk menilai apakah klausula baku ini selaras dengan perlindungan konsumen, penelitian ini menggunakan studi kasus Putusan Pengadilan Negeri Medan No.183/Pdt.G/2018/PN Mdn, salah satu sengketa nyata yang melibatkan pembeli dan penjual di platform marketplace. Kasus tersebut memberikan gambaran bagaimana ketentuan kontrak digital



berperan dalam memperkuat atau justru melemahkan posisi konsumen di ranah e-commerce Indonesia (Hayati & Ginting, 2021).

Berdasarkan studi kasus tersebut, terlihat bahwa klausula baku pada platform e-commerce belum sepenuhnya sejalan dengan ketentuan perlindungan konsumen, khususnya prinsip-prinsip dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam perkara Medan, sengketa bermula dari pembelian barang elektronik melalui marketplace, di mana barang yang diterima tidak sesuai dengan yang ditawarkan. Ketika pembeli menuntut pertanggungjawaban, muncul persoalan mengenai siapa yang semestinya bertanggung jawab, apakah penjual sebagai pelaku usaha utama, atau platform sebagai penyedia fasilitasi transaksi. Kebingungan ini muncul tidak hanya karena praktik bisnis marketplace yang menempatkan diri “hanya sebagai perantara”, tetapi juga disebabkan oleh isi klausula baku dalam syarat dan ketentuan yang pada umumnya membatasi tanggung jawab platform, bahkan dalam beberapa bagian mengalihkan seluruh risiko kepada konsumen. Klausula-klausula semacam itu pada dasarnya berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 UUPK, yang melarang pelaku usaha mencantumkan ketentuan yang mengurangi hak konsumen atau membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab (pohan et al., 2023).

Selain pembatasan tanggung jawab, masalah lain yang muncul dalam analisis kasus adalah klausula pilihan forum (choice of forum) dan penyelesaian sengketa. Banyak platform e-commerce menetapkan prosedur penyelesaian sengketa yang sulit diakses atau cenderung menguntungkan pelaku usaha. Misalnya, adanya ketentuan bahwa konsumen wajib terlebih dahulu menggunakan mekanisme internal platform yang tidak selalu transparan, atau klausula yang mengarahkan penyelesaian sengketa ke forum tertentu yang tidak dipahami konsumen. Dalam perspektif perlindungan konsumen, klausula ini menimbulkan ketidakseimbangan karena mengurangi hak konsumen untuk memperoleh penyelesaian sengketa yang cepat, mudah, dan terjangkau sebagaimana dijamin dalam Pasal 45 UUPK. Dalam kasus PN Medan, ketidakjelasan mekanisme tanggung jawab dan penyelesaian sengketa memperpanjang proses pembeli dalam mendapatkan keadilan, sekaligus memperlihatkan kelemahan struktural dalam kontrak digital yang diterapkan oleh platform (Saputra, 2025).

Pada akhirnya, studi kasus ini menunjukkan bahwa praktik klausula baku dalam kontrak digital e-commerce masih perlu diperbaiki agar benar-benar sejalan dengan perlindungan konsumen. Platform e-commerce seharusnya tidak hanya memfasilitasi transaksi, tetapi juga memastikan bahwa kontrak baku mereka tidak mengandung ketentuan yang merugikan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk mencapai hal tersebut, penyedia platform perlu menyusun klausula baku yang selaras dengan standar UUPK, memperjelas distribusi tanggung jawab antara penjual dan platform, serta memastikan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan mudah diakses. Temuan dari kasus PN Medan menjadi contoh nyata bahwa keberadaan klausula baku yang tidak proporsional dapat menimbulkan kerugian dan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Secara normatif, Pasal 18 UUPK menegaskan bahwa setiap klausula yang membatasi tanggung jawab, mengalihkan risiko sepenuhnya kepada konsumen, atau meniadakan hak konsumen atas kompensasi adalah *batal demi hukum*, sehingga tidak boleh diberlakukan meskipun konsumen telah mengklik “setuju”. Ketentuan ini dipertegas oleh prinsip “itikad baik” dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHP Perdata, yang menuntut agar kontrak termasuk kontrak elektronik dilaksanakan secara adil dan tidak boleh menimbulkan ketidakseimbangan posisi para pihak. Dengan demikian, secara normatif dapat disimpulkan bahwa banyak klausula baku pada platform e-commerce saat ini



belum memenuhi standar hukum positif Indonesia dan seharusnya tidak memiliki kekuatan mengikat jika diuji menurut UUPK maupun atas kontrak dalam KUHPerdata (Perdana et al., 2024).

## KESIMPULAN

Pengaturan hukum di Indonesia sebenarnya sudah memberikan batas yang jelas terhadap penggunaan klausula baku dalam kontrak digital. Ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen, UU ITE dan PP PSTE menegaskan larangan terhadap klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, membatasi hak konsumen atau meniadakan kewajiban pelaku usaha dalam transaksi digital. Aturan itu secara normatif sudah cukup untuk mencegah praktik yang merugikan konsumen. Namun penerapannya belum berjalan optimal. Banyak platform e-commerce masih memakai klausula pembatasan tanggung jawab yang menempatkan konsumen pada posisi lemah. Konsumen setuju pada syarat yang panjang tanpa memahami risiko. Pengawasan terhadap isi kontrak digital belum menyeluruh sehingga praktik yang dilarang tetap terjadi dalam skala luas.

Analisis melalui praktik lapangan dan studi kasus menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha dalam kontrak digital. Klausula baku masih sering digunakan untuk membebaskan platform dari tanggung jawab dan mengalihkan risiko kepada konsumen. Putusan pengadilan seperti perkara di PN Medan menunjukkan bahwa ketika sengketa muncul, klausula baku cenderung merugikan konsumen. Hakim menilai beberapa klausula bertentangan dengan Pasal 18 UUPK. Situasi ini menunjukkan perlunya koreksi terhadap penerapan klausula baku dalam layanan e-commerce.

Dari keseluruhan temuan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen dalam kontrak digital belum sepenuhnya tercapai. Aturan hukum sudah memadai, tetapi implementasi dan pengawasannya masih lemah. Platform e-commerce harus memperbaiki struktur klausula baku agar proporsional. Pemerintah perlu memperkuat pengawasan. Konsumen perlu ditingkatkan pemahamannya terhadap risiko kontrak digital. Langkah tersebut dapat menciptakan transaksi digital yang lebih adil dan sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hafida, N., Sastro, M., & Sari, E. (2024). INTERPRETASI HAKIM TERHADAP PENERAPAN KLAUSULA BAKU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NO.2078/K/PDT/2009). *Suloh: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh*, Vol. 12(No. 1).
- Hayati, A. n., & Ginting, A. R. (2021). Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, Vol. 15(No. 3).
- Heriyanti, Y., Zikri, A., & Miswar. (2023). Klausula Baku dan Tanggung Jawab Pemerintah dalam Rangka Perlindungan Konsumen pada Perdagangan Secara Elektronik. *Jurnal Pahlawan*, Vol. 6(No. 1).
- Perdana, I., Syapiq, M., Zuwandana, A., Pasaribu, L. U., Putri, J. R., & Darnita, D. (2024). Analisis Yuridis Terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian E-Commerce Ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, Vol. 2(No. 9). <https://doi.org/10.572349/kultura.v2i9.2542>



pohan, T. g., Priowirjanto, E. S., & Ramli, T. S. (2023). Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi pada Marketplace Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia. *Comserva: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, Vol. 3(No. 7).

Prasetyo, A. J., saidin, S., & Kamello, T. (2024). Perlindungan Hukum Konsumen Tentang Adanya Klausula Baku dalam Kontrak Elektronik antara Konsumen dan Pihak E-Commerce (Studi Kasus pada E-Commerce Shopee). *Gorontalo Law Review*, Vol. 7(No. 2).

Saputra, S. (2025). Analisis Klausula Choice of Forum dalam Kontrak Standar E-Commerce di Indonesia: Kajian Berdasarkan Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum & Pembangunan Masyarakat*, Vol. 17(No. 8).

Seran, D. F., wijaya, A., & nugraha, s. (2025). Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata dan UU Perlindungan Konsumen. *Innovative: Journal of Social Science Research*, Vol. 5(No. 2).