

## Perlindungan konsumen berdasarkan klausula baku dalam kontrak digital sebagai wujud kepatuhan terhadap undang-undang

Ricardo Soediono\*<sup>1</sup>, Gasper Doroh<sup>2</sup>, A. Taufiq Hidayat<sup>3</sup>, M. Irfan Afandi<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Kristen Cipta Wacana, Indonesia

email: ricardo@cwcu.ac.id

\*Corresponding Author.

Received: 9 Januari 2023; Revised: 15 Januari 2023; Accepted: 30 Januari 2023

**Abstract:** Agreements found on online shopping websites, known as digital contracts, are binding for parties involved in electronic commerce. These include not only the business actors but also the platform providers acting as facilitators. Digital contracts often contain standard clauses unknowingly agreed upon by consumers. According to Article 1, point 17 of the ITE Law, electronic contracts are agreements made via electronic systems. Standard clauses are governed by Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. The rise of online commerce demands legal certainty to protect consumer rights. Consumer protection under the law ensures legal assurance for consumers in electronic transactions.

**Keywords:** Digital contract, standard clause, consumer protection

**Abstrak:** Perjanjian yang tercantum dalam website toko online, atau disebut juga kontrak digital, merupakan kesepakatan yang mengikat para pihak dalam perdagangan elektronik. Tidak hanya pelaku usaha utama, penyedia platform atau fasilitator juga termasuk pihak yang terlibat. Kontrak digital memuat klausula baku yang sering kali disetujui konsumen tanpa disadari. Dalam Pasal 1 angka 17 UU ITE, kontrak elektronik adalah perjanjian yang dibuat melalui sistem elektronik. Sedangkan klausula baku diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meningkatnya perdagangan online menyebabkan perlunya jaminan perlindungan hukum bagi konsumen. UU Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa perlindungan adalah upaya untuk memberikan kepastian hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi elektronik.

**Kata kunci:** kontrak digital, klausula baku, perlindungan konsumen

**How to Cite:** Soediono, R., Doroh, G., Hidayat, A. T., Afandi, M., I., (2023). Perlindungan konsumen berdasarkan klausula baku dalam kontrak digital sebagai wujud kepatuhan terhadap undang-undang. *Asy-Syariah: Jurnal Hukum Islam*, 9 (1), 102-109. <https://doi.org/10.55210/assyariah.v9i1.2081>

### Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi yang pesat dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam cara masyarakat melakukan transaksi ekonomi (Eniyati et al., 2021). Transformasi digital telah menjadikan aktivitas jual beli tidak lagi terbatas pada ruang dan waktu. Jika dahulu masyarakat harus pergi ke pasar atau toko fisik untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, kini segala kebutuhan dapat dipenuhi hanya dengan mengakses aplikasi atau situs web melalui gawai yang terhubung ke internet. Perubahan ini tidak hanya berdampak pada perilaku konsumsi masyarakat, tetapi juga telah mempengaruhi sistem hukum yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, terutama dalam hal perjanjian atau kontrak.

Dalam konteks ini, istilah kontrak digital atau perjanjian elektronik menjadi sangat relevan. Kontrak digital merupakan suatu bentuk perjanjian yang dibuat dan disepakati secara elektronik melalui sistem digital tanpa kehadiran fisik para pihak. Di Indonesia, pengertian ini diperkuat dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang menyatakan bahwa perjanjian elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem

elektronik. Sistem elektronik yang dimaksud di sini mencakup berbagai platform digital seperti situs web, aplikasi e-commerce, maupun perangkat lunak lain yang memungkinkan terjadinya transaksi secara daring (Romadhan et al., 2019).

Fenomena perdagangan elektronik atau e-commerce telah mengubah wajah interaksi ekonomi di Indonesia. Kemunculan berbagai platform seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, dan Lazada, memberikan akses yang luas bagi masyarakat untuk melakukan transaksi secara mudah, cepat, dan praktis (Hayati & Ginting, 2021). Namun di balik kenyamanan yang ditawarkan, perdagangan elektronik juga menyimpan potensi persoalan hukum yang tidak sederhana, salah satunya adalah perlindungan terhadap konsumen. Dalam banyak kasus, konsumen cenderung berada pada posisi yang lemah karena tidak memiliki kontrol terhadap perjanjian yang disediakan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Salah satu hal yang paling sering menjadi sorotan dalam kontrak digital adalah klausula baku. Klausula baku adalah ketentuan atau syarat yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha dan dituangkan dalam dokumen perjanjian, yang harus disetujui oleh konsumen tanpa adanya ruang untuk melakukan negosiasi. Dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), klausula baku didefinisikan sebagai setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen (Heriyanti & Zikri, 2023).

Klausula baku dalam kontrak digital seringkali bersifat merugikan konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen hanya diberikan pilihan untuk menyetujui atau menolak seluruh isi perjanjian tanpa bisa mengubah atau menegosiasikan ketentuannya (Salamat, 2022). Dalam praktiknya, sebagian besar konsumen tidak membaca secara rinci isi dari kontrak digital yang mereka setujui, baik karena faktor ketidaktahuan, ketergesaan, maupun karena isi kontrak terlalu panjang dan rumit. Akibatnya, konsumen dapat saja tanpa sadar menyetujui klausula yang membatasi haknya atau memperbesar tanggung jawabnya.

Selain itu, masalah lain yang muncul adalah tentang validitas dan keabsahan hukum dari kontrak digital itu sendiri. Apakah kontrak yang dibuat tanpa tanda tangan basah dan tanpa pertemuan fisik antara para pihak dapat dikatakan sah menurut hukum perdata Indonesia? Pertanyaan ini penting mengingat hukum perjanjian di Indonesia sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) masih berakar pada konsep perjanjian konvensional (Salamat, 2022). Namun, dengan diberlakukannya UU ITE, maka perjanjian elektronik yang memenuhi unsur kesepakatan, cakupan, objek tertentu, dan sebab yang halal sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHP dianggap sah dan mengikat.

Berangkat dari kondisi di atas, maka penting dilakukan kajian akademik terhadap pengaruh klausula baku dalam kontrak digital serta dampaknya terhadap perlindungan konsumen (Mohammad, 2021). Kajian ini menjadi signifikan karena jumlah transaksi digital di Indonesia terus meningkat seiring dengan penetrasi internet dan penggunaan perangkat pintar yang semakin meluas. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2023 terdapat lebih dari 215 juta pengguna internet di Indonesia, dan mayoritas dari mereka melakukan transaksi online secara rutin.

Kajian ini juga relevan dalam konteks tanggung jawab hukum pelaku usaha. Di satu sisi, pelaku usaha wajib memberikan perlindungan kepada konsumennya sebagaimana diatur dalam UUPK. Di sisi lain, mereka juga berhak melindungi usahanya dari potensi penyalahgunaan atau sengketa yang mungkin terjadi (Aprilia et al., 2025). Oleh karena itu, pembuatan kontrak digital yang berimbang dan adil menjadi sebuah kebutuhan mendesak agar hak dan kewajiban kedua belah pihak dapat terjaga. Selain itu, urgensi penelitian ini semakin meningkat seiring dengan berkembangnya model bisnis digital yang semakin kompleks, seperti dropshipping, marketplace, dan business-to-consumer (B2C). Dalam model-model ini, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha menjadi semakin kabur, sehingga

dibutuhkan kepastian hukum mengenai siapa yang bertanggung jawab jika terjadi pelanggaran atau sengketa.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab dua permasalahan klausula baku memengaruhi keabsahan dan keberimbangan isi kontrak digital. Kedua, untuk mengevaluasi sejauh mana kontrak digital berkontribusi terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik. Melalui pendekatan yuridis normatif, penelitian ini akan mengkaji regulasi yang berlaku di Indonesia terkait kontrak digital, termasuk UU ITE, UUPK, serta peraturan pelaksana lainnya. Selain itu, pendekatan konseptual dan komparatif juga digunakan untuk memahami praktik terbaik di berbagai negara serta untuk memberikan rekomendasi terhadap perbaikan sistem perlindungan konsumen di Indonesia dalam menghadapi tantangan era digital (Mokodongan & Hernawati, 2023). Dengan adanya penelitian ini, diharapkan akan tercipta pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya membangun ekosistem perdagangan digital yang adil dan berkeadilan bagi seluruh pihak. Konsumen sebagai pihak yang rentan perlu diberikan perlindungan hukum yang kuat, sementara pelaku usaha juga membutuhkan kepastian hukum agar kegiatan usahanya dapat berjalan dengan aman dan efisien.

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada kajian terhadap norma-norma hukum tertulis yang berlaku dan relevan dengan objek penelitian (Zainuddin & Karina, 2023). Pendekatan ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah menganalisis kontrak digital dan klausula baku dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia. Dengan pendekatan ini, peneliti mempelajari dan menelaah aturan hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Analisis dilakukan untuk melihat sejauh mana ketentuan dalam peraturan tersebut dapat menjawab persoalan hukum yang muncul dalam praktik kontrak digital.

Selain pendekatan yuridis normatif, penelitian ini juga menggunakan pendekatan konseptual yang bertujuan untuk memahami konsep-konsep dasar yang berkaitan dengan kontrak digital, klausula baku, dan perlindungan konsumen (Ferawati & Mufidi, 2022). Melalui pendekatan ini, peneliti tidak hanya memaknai teks hukum secara literal, tetapi juga menggali doktrin-doktrin hukum yang berkembang di kalangan akademisi serta pendapat para ahli yang memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai makna dan tujuan dari peraturan yang berlaku. Pendekatan konseptual ini penting untuk merumuskan pandangan normatif yang lebih adil dan komprehensif dalam menghadapi dinamika hukum yang ditimbulkan oleh perkembangan teknologi digital.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat sekunder, yaitu berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundang-undangan yang berkaitan langsung dengan perjanjian elektronik dan perlindungan konsumen, termasuk KUHPperdata, UU ITE, dan UUPK. Sementara itu, bahan hukum sekunder mencakup literatur hukum seperti buku teks, artikel jurnal, hasil penelitian sebelumnya, serta pendapat ahli hukum yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder ini diperoleh melalui studi kepustakaan (library research), di mana peneliti mengumpulkan dan menelaah berbagai dokumen hukum dan literatur ilmiah yang menjadi acuan dalam menyusun analisis.

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif-analitis, yaitu dengan mendeskripsikan secara sistematis dan terstruktur mengenai konsep-konsep hukum yang berkaitan dengan kontrak digital dan klausula baku, lalu dianalisis berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan serta teori-teori hukum yang relevan. Analisis dilakukan secara kualitatif, artinya data yang diperoleh tidak diolah dalam bentuk angka, tetapi ditafsirkan dan dijelaskan berdasarkan logika hukum untuk menghasilkan pemahaman yang utuh terhadap persoalan yang dikaji (Mukarromah et al., 2024).

Melalui metode ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai posisi hukum konsumen dalam transaksi digital serta perlunya regulasi yang lebih kuat dan berkeadilan dalam melindungi konsumen dari ketimpangan dalam kontrak digital yang sarat dengan klausula baku yang merugikan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Pengaruh Klausula Baku dalam Kontrak Digital**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk cara manusia melakukan perjanjian atau transaksi. Jika dahulu transaksi lebih banyak dilakukan secara langsung atau tatap muka, kini masyarakat mulai terbiasa melakukan transaksi secara elektronik atau yang lebih dikenal dengan transaksi online. Kebiasaan baru ini tidak hanya menuntut perubahan dalam pola konsumsi dan perilaku masyarakat, tetapi juga dalam sistem hukum yang mengatur hubungan antar pihak dalam transaksi tersebut. Salah satu wujud perubahan tersebut adalah munculnya bentuk kontrak baru yang dikenal sebagai kontrak digital atau kontrak elektronik.

Kontrak elektronik merupakan bentuk perjanjian yang dibuat secara digital melalui sistem elektronik. Sistem ini sendiri merujuk pada rangkaian perangkat keras dan lunak yang memungkinkan suatu informasi diproses, disimpan, dikirimkan, dan diterima melalui media elektronik. Dalam konteks hukum di Indonesia, kontrak elektronik telah mendapatkan pengakuan dan legitimasi hukum melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), khususnya pada Pasal 1 angka 17 yang menyatakan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Perlindungan hukum terhadap kontrak semacam ini tentu menjadi sangat penting, mengingat sifatnya yang berbeda dari perjanjian konvensional serta potensi kerentanannya terhadap penyalahgunaan, terutama yang berkaitan dengan posisi tawar pihak-pihak yang terlibat.

Apabila dilihat dari bentuk dan karakteristiknya, kontrak digital umumnya bersifat standar atau baku. Ini berarti isi dari kontrak telah ditentukan terlebih dahulu oleh salah satu pihak biasanya pihak pelaku usaha atau penyedia layanan dan konsumen hanya memiliki pilihan untuk menerima atau menolak tanpa ruang untuk negosiasi. Dalam ilmu hukum, perjanjian seperti ini disebut sebagai perjanjian baku. Perjanjian baku dapat berbentuk perjanjian sepihak yang ditentukan oleh pihak yang memiliki kekuatan lebih besar, atau perjanjian yang disusun berdasarkan ketentuan pemerintah atau institusi tertentu seperti notaris atau advokat. Dalam konteks digital, yang paling umum ditemui adalah bentuk perjanjian sepihak yang ditetapkan oleh pelaku usaha penyedia layanan atau aplikasi digital (Sugianto et al., 2022).

Sifat sepihak dari perjanjian baku ini sering menimbulkan permasalahan karena cenderung menempatkan konsumen pada posisi yang lemah. Format dan isi kontrak digital biasanya telah disusun sedemikian rupa tanpa melibatkan partisipasi atau persetujuan aktif dari konsumen dalam hal substansi perjanjian. Konsumen hanya diminta untuk menyetujui seluruh ketentuan yang ada dengan cara mencentang kotak "I Agree" atau klik "Accept" agar dapat menggunakan layanan. Hal ini menimbulkan ketimpangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen, yang dalam jangka panjang berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen, terutama jika di dalam klausula tersebut terdapat pasal-pasal yang merugikan atau membatasi hak konsumen (Sommaliagustina & Fatma, 2019).

Permasalahan mengenai klausula baku dalam kontrak digital menjadi semakin serius ketika dikaitkan dengan praktik-praktik tertentu yang tidak etis atau bahkan melanggar hukum (Debora et al., 2024). Salah satu contoh kasus yang banyak terjadi di masyarakat adalah perjanjian dalam kontrak digital pada layanan pinjaman online. Beberapa penyedia layanan pinjaman online menyisipkan klausula yang secara sepihak memberi mereka akses terhadap seluruh kontak dalam perangkat

peminjam. Ketika nasabah mengalami keterlambatan pembayaran, penyedia layanan tidak segan-segan menghubungi rekan, kerabat, atau bahkan atasan dari nasabah tersebut untuk menagih utang atau mempermalukan yang bersangkutan. Praktik seperti ini tidak hanya melanggar hak atas privasi individu, tetapi juga dapat menimbulkan tekanan psikologis yang cukup berat dan berdampak luas.

Dalam konteks hukum Indonesia, perjanjian seperti ini harus diuji sejauh mana ketentuan dalam kontrak digital tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip dasar hukum perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Pasal ini menyebutkan bahwa sahnya suatu perjanjian ditentukan oleh adanya kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, adanya objek tertentu, dan adanya sebab yang halal. Meski kontrak digital umumnya memenuhi syarat tersebut secara formal, dalam praktiknya seringkali terjadi pelanggaran terhadap semangat dari perjanjian itu sendiri, yakni keadilan dan kesetaraan para pihak.

Perjanjian yang mengandung klausula baku secara sepihak telah diantisipasi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam Pasal 18 UUPK disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang isinya, antara lain: menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha; menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen; atau memberikan wewenang kepada pelaku usaha untuk mengubah sepihak isi perjanjian (Seran et al., 2025). Klausula-klausula semacam ini secara hukum dianggap batal demi hukum dan tidak mengikat konsumen. Meski demikian, dalam praktik, masih banyak pelaku usaha yang menyisipkan klausula semacam ini dalam kontrak digital mereka, yang tentu saja menyulitkan konsumen untuk menuntut haknya, apalagi bila ia tidak menyadari isi kontrak secara menyeluruh.

Penggunaan aplikasi digital yang semakin masif di tengah masyarakat, baik untuk layanan transportasi, e-commerce, pinjaman, maupun layanan lainnya, menjadikan kontrak digital sebagai hal yang hampir tak terhindarkan. Masyarakat cenderung menyetujui berbagai syarat dan ketentuan tanpa membacanya secara detail, karena sifat sistem digital yang mendesak untuk segera menerima syarat agar dapat melanjutkan layanan. Hal ini menunjukkan pentingnya edukasi hukum terhadap konsumen, serta pengawasan yang ketat terhadap pelaku usaha digital agar tidak menyalahgunakan posisi dominan mereka (Nugrahaningsih et al., 2023).

Dari penjelasan tersebut, dapat dilihat bahwa kontrak digital merupakan bentuk modern dari hubungan hukum perjanjian yang harus mendapat perhatian serius dari pemerintah, pelaku usaha, maupun masyarakat sebagai konsumen. Pemerintah perlu terus mengembangkan perangkat hukum yang tidak hanya menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, tetapi juga mampu memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen (Namira, 2022). Sementara itu, pelaku usaha harus mulai menyadari pentingnya membangun kepercayaan konsumen melalui penerapan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab. Bagi masyarakat sebagai pengguna layanan digital, penting untuk mulai membiasakan diri memahami isi perjanjian yang ditawarkan, serta memperjuangkan haknya apabila merasa dirugikan oleh ketentuan dalam kontrak digital.

Dengan demikian, kajian terhadap kontrak digital dan klausula baku bukan hanya penting dalam kerangka akademik semata, tetapi juga relevan secara praktis sebagai upaya untuk mewujudkan sistem transaksi elektronik yang adil, aman, dan berkelanjutan di tengah era digital saat ini.

### **Pengaruh Klausula Baku terhadap Perlindungan Konsumen**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat melakukan transaksi. Salah satu perubahan besar terjadi dalam bentuk perjanjian atau kontrak yang kini semakin banyak dilakukan secara digital. Dalam praktiknya, kontrak digital sering kali memuat klausula baku klausula-klausula yang telah disusun terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha, tanpa keterlibatan atau negosiasi dengan pihak konsumen. Keberadaan

klausula baku ini sangat erat kaitannya dengan isu perlindungan konsumen, mengingat posisinya yang secara struktural sering kali merugikan pihak konsumen (Nugrahaningsih et al., 2023).

Klausula baku yang juga dikenal sebagai klausula eksonerasi atau klausula eksemsi, merupakan klausula dalam kontrak yang membatasi bahkan membebaskan tanggung jawab dari satu pihak, terutama pihak pelaku usaha, apabila terjadi wanprestasi. Dengan kata lain, pelaku usaha mencoba melepaskan diri dari kewajiban ganti rugi apabila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan kontrak, dan justru menempatkan tanggung jawab tersebut kepada konsumen (Namira, 2022). Klausula semacam ini sering dijumpai dalam perjanjian digital yang muncul secara otomatis saat konsumen akan menggunakan suatu layanan atau membeli produk melalui platform digital. Konsumen, dalam banyak kasus, hanya diminta untuk menyetujui klausula tersebut agar dapat melanjutkan proses transaksi, tanpa benar-benar memahami isi dan konsekuensinya.

Dalam konteks ini, klausula baku menjadi alat dominasi pelaku usaha terhadap konsumen. Sebagian besar masyarakat tidak menyadari keberadaan klausula tersebut, dan apabila pun menyadari, sering kali tidak memiliki kuasa atau kesempatan untuk menolaknya. Hal ini menunjukkan bahwa klausula baku dapat mengaburkan prinsip keadilan dalam perjanjian. Dalam pandangan hukum perdata, asas kebebasan berkontrak mensyaratkan bahwa kedua belah pihak dalam kontrak memiliki kedudukan yang sejajar dan kesepakatan yang lahir dari kehendak bebas (Prasetyo et al., 2024). Akan tetapi, dengan adanya klausula baku yang tidak bisa dinegosiasikan, prinsip ini menjadi kabur dan tidak seimbang.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai upaya negara dalam menyeimbangkan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satu aspek penting dalam undang-undang ini adalah pengaturan tentang larangan terhadap pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen (Romires, 2022). Undang-undang ini secara eksplisit melarang klausula yang memuat pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen, penolakan pengembalian barang dan uang oleh pelaku usaha, serta ketentuan yang memungkinkan pelaku usaha bertindak sepihak terhadap objek transaksi. Bahkan, undang-undang ini juga melarang klausula yang mengatur pembebanan hak tanggungan atas barang yang dibeli secara angsuran oleh konsumen.

Namun, dalam praktiknya, pelanggaran terhadap ketentuan ini masih marak terjadi. Banyak pelaku usaha tetap mencantumkan klausula yang secara langsung maupun tidak langsung membebani konsumen. Salah satu bentuk pelanggaran yang paling meresahkan adalah penggunaan data pribadi konsumen, terutama dalam kasus pinjaman online. Dalam kasus semacam ini, klausula baku yang menyertai kontrak pinjaman sering kali mencantumkan izin untuk mengakses seluruh kontak telepon seluler konsumen. Akibatnya, jika konsumen mengalami keterlambatan atau gagal bayar, penyedia layanan pinjaman dapat menghubungi teman, keluarga, atau bahkan rekan kerja konsumen untuk melakukan penagihan secara tidak langsung. Tindakan ini jelas melanggar hak atas privasi konsumen dan menciptakan efek domino yang sangat merugikan secara sosial maupun psikologis.

Klausula baku yang menyertai kontrak digital sejatinya memiliki tujuan praktis, yakni untuk mempercepat proses transaksi. Akan tetapi, efisiensi ini sering kali dibayar mahal oleh konsumen yang tidak memahami bahwa mereka menyetujui sesuatu yang dapat merugikan dirinya sendiri (Suwandono et al., 2024). Bahkan, tidak sedikit kasus di mana konsumen merasa terjebak dalam kontrak yang isinya tidak dapat dinegosiasikan sama sekali, tetapi berdampak langsung terhadap kehidupan pribadinya. Hal ini menunjukkan perlunya pembaruan pendekatan dalam perlindungan konsumen di era digital.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam konteks klausula baku idealnya tidak hanya bersifat represif, melainkan juga preventif. Upaya edukasi kepada masyarakat agar melek hukum, khususnya terkait perjanjian digital, sangat penting dilakukan. Banyak masyarakat yang tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur sebelum menyetujui sebuah kontrak. Selain itu, pelaku usaha juga seharusnya bertanggung jawab dalam menjelaskan ketentuan kontrak kepada konsumen secara transparan, tidak dengan cara

menyembunyikannya dalam istilah hukum yang sulit dipahami atau disembunyikan dalam teks panjang dan tidak terbaca.

Dari sudut pandang hukum, klausula baku yang melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen seharusnya dianggap batal demi hukum. Artinya, klausula tersebut tidak memiliki kekuatan hukum dan tidak dapat diberlakukan kepada konsumen. Bahkan, dalam beberapa kasus, pelaku usaha yang tetap mencantumkan klausula semacam itu dapat dijatuhi sanksi pidana, baik berupa denda maupun kurungan. Hal ini menunjukkan bahwa negara telah memberikan landasan hukum yang cukup kuat bagi konsumen untuk menuntut haknya. Akan tetapi, persoalan terbesar adalah implementasinya yang belum maksimal di lapangan.

Pemerintah melalui instansi terkait perlu memperkuat pengawasan terhadap pelaku usaha digital, terutama dalam hal penyusunan kontrak digital yang mengandung klausula baku. Selain itu, lembaga perlindungan konsumen juga harus lebih proaktif dalam memberikan pendampingan hukum kepada masyarakat yang merasa dirugikan oleh perjanjian baku. Peran serta masyarakat sipil juga penting untuk mendorong terciptanya ekosistem transaksi digital yang lebih adil, transparan, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengaruh klausula baku terhadap perlindungan konsumen dalam kontrak digital sangat besar. Di satu sisi, klausula baku dapat mempercepat dan mempermudah proses transaksi, namun di sisi lain dapat menimbulkan ketimpangan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Untuk itu, dibutuhkan sinergi antara hukum, kesadaran masyarakat, dan tanggung jawab pelaku usaha agar hak-hak konsumen tetap terlindungi di tengah arus digitalisasi yang semakin masif.

### **Kesimpulan**

Klausula baku dalam perjanjian baku maupun kontrak digital pada dasarnya tidak menjadi masalah sepanjang isi klausulanya tidak memuat ketentuan yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pencantuman delapan unsur tertentu dalam klausula baku, seperti pengalihan tanggung jawab kepada konsumen, pemberian kuasa sepihak kepada pelaku usaha, atau larangan pengembalian barang dan uang. Selama klausula baku yang dicantumkan tidak bertentangan dengan ketentuan tersebut dan tetap menjunjung asas keadilan serta kesetaraan antara pelaku usaha dan konsumen, keberadaannya dapat diterima dalam praktik perjanjian. Namun demikian, apabila klausula baku yang disusun oleh pelaku usaha justru menyalahi prinsip tanggung jawab dan berupaya membebaskan diri dari kewajiban hukum yang seharusnya dipenuhi, maka klausula tersebut tidak hanya batal demi hukum tetapi juga membuka ruang bagi konsumen untuk mengajukan gugatan. Dalam hal ini, konsumen dapat menuntut ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan akibat keberadaan klausula tersebut. Pengadilan dapat menilai bahwa pelaku usaha telah bertindak tidak adil dan melanggar asas kehati-hatian dalam menjalankan hubungan kontraktual. Selain gugatan perdata, pelaku usaha juga dapat dikenai sanksi pidana apabila tetap mencantumkan klausula baku yang secara jelas bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sanksi ini merupakan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan, sekaligus sebagai upaya penegakan hukum terhadap praktik bisnis yang tidak bertanggung jawab. Dengan demikian, pelaku usaha harus berhati-hati dan menjunjung prinsip transparansi serta keadilan dalam menyusun perjanjian, baik dalam bentuk konvensional maupun digital.

### **Daftar Pustaka**

- Aprilia, V., Agustini, S., & Situmeang, A. (2025). Analisis Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Klausula Baku pada Perjanjian Kredit Perbankan. *Jurnal Hukum To-Ra: Hukum Untuk Mengatur Dan Melindungi Masyarakat*, 11(1), 18–34.
- Debora, C., Stefani, G. C., & Putrayasa, E. H. W. (2024). Implikasi Yuridis Klausula Baku Perjanjian Elektronik Dalam Transaksi Di E-Commerce. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan*

*Humaniora*, 2(8), 146–153.

- Eniyati, S., NS, R. C., Zuliarso, E., & Wismarini, D. (2021). Edukasi Penggunaan Media Sosial Dan Literasi Internet Untuk Memfiltrasi Berita Hoax Dan Fakta. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Intimas (Jurnal INTIMAS): Inovasi Teknologi Informasi Dan Komputer Untuk Masyarakat*, 1(1), 7–12. <https://doi.org/10.35315/intimas.v1i1.8515>
- Ferawati, D., & Mufidi, F. (2022). Penerapan Prinsip Etikad Baik Oleh Pelaku Usaha Atas Pencantuman Klausula Baku Dalam Jual Beli Online Ditinjau Dari KUH Perdata Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Bandung Conference Series: Law Studies*, 2(2), 1082–1086.
- 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*, 15(3), 509–526.
- Heriyanti, Y., & Zikri, A. (2023). Klausula Baku Dan Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Rangka Perlindungan Konsumen Pada Perdagangan Secara Elektronik. *Jurnal Pahlawan*, 6(1), 8–17.
- Mohammad, P. I. (2021). Perlindungan Konsumen Nasabah Bank Atau Debitur Dalam Perjanjian Kredit Bank Yang Memuat Klausula Baku. *Lex Crimen*, 10(8).
- Mokodongan, V. S. R., & Hernawati, E. (2023). Kedudukan Notaris Pada Perlindungan Hak Konsumen Atas Adanya Klausula Baku Dalam Jual Beli Properti. *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Keagamaan*, 21(3), 1084–1098.
- Mukarromah, W. R. U., Wibowo, S., Sudrajad, W., & Handayani, T. (2024). The Evolution of Colonial Legal Regulations in 19th Century Dutch East Indies Classical Literary Texts. *International Journal of Sustainable Law*, 1(2), 59–65.
- Namira, S. (2022). Klausula Baku Pada Perjanjian Berjangka Dan Perlindungan Hukum Bagi Investor Perdagangan Berjangka Komoditi. *Cendekia Niaga*, 6(1), 32–41.
- Nugrahaningsih, W., Yuliana, M. E., & Rezi, R. (2023). Analisa Yuridis Perlindungan Konsumen Atas Klausula Baku pada Surat Kuasa dari Perjanjian Kredit. *JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(12), 10870–10876.
- 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*, 7(2), 466–479.
- Romadhan, M. R., Indriastuty, I., & Prihandoyo, C. (2019). E-Service Quality Kepuasan Konsumen Melalui E-Commerce Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(2), 150–163.
- Romires, F. E. (2022). Penggunaan Klausula Baku Dalam Perjanjian E-Commerce Di Tinjau Dari Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5799–5814.
- Salamat, P. A. (2022). Perlindungan Konsumen Terhadap Penerapan Klausula Baku Dalam Perjanjian Kredit Di Pegadaian. *Seminar Nasional Hukum, Sosial Dan Ekonomi*, 1(1), 475–485.
- 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*, 5(2), 3654–3676.
- Sommaliagustina, D., & Fatma, Y. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen E-Commerce Dalam Perdagangan Produk Wanita Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Cahaya Keadilan*, 7(2), 321–341.
- Sugianto, F., Sukardi, E., & Michael, T. (2022). Comparison Of Legal Consumer Protection Systems In E-Commerce Transactions To Support Digital Economic Growth In Indonesia. *Dalat University Journal of Science*, 39–51.
- Suwandono, A., Yuanitasari, D., Harrieti, N., Mulyati, E., Singadimedja, H. N., & Darodjat, R. (2024). Penyuluhan Hukum Mengenai Larangan Pencantuman Klausula Baku Bagi Pelaku Usaha dalam Rangka Mewujudkan Pelindungan Konsumen. *PaKMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 242–251.
- Zainuddin, M., & Karina, A. D. (2023). Penggunaan Metode Yuridis Normatif Dalam Membuktikan Kebenaran Pada Penelitian Hukum. *Smart Law Journal*, 2(2), 114–123. <https://doi.org/10.34310/slj.v2i2.26>