

Dinamika Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Konsumen dalam Menghadapi Klausula Baku di Era Digital.

Aulia Rahman Hakim^{*1}, Lutfan Anas Zahir², Lingga Hendratno³, Mokhamad Eldon⁴

¹Hukum, Universitas Tulungagung

²Matematika, Universitas Tulungagung

³Hukum, Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung

⁴Manajemen Pemasaran dan Bisnis Digital, Universitas Tulungagung

*Email Correspondensi: aoel.kim@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini menganalisis batasan hukum terhadap penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen akibat ketimpangan daya tawar. Tujuannya adalah untuk menilai sejauh mana hukum positif mampu menyeimbangkan kebebasan berkontrak dengan kepentingan perlindungan konsumen. Metode yang digunakan adalah yuridis-normatif, dengan meninjau peraturan perundang-undangan dan literatur hukum terkait secara kualitatif. Analisis berfokus pada penerapan asas kebebasan berkontrak versus asas keadilan dalam praktik perjanjian, terutama di era digital. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kebebasan berkontrak perlu dibatasi. UU Perlindungan Konsumen telah memberikan landasan hukum yang jelas, namun implementasinya, khususnya pada platform daring, masih menghadapi tantangan berupa clickwrap dan browwrap yang mengikat secara sepihak. Solusi efektif terletak pada penegakan hukum yang tegas dan peningkatan kesadaran hukum konsumen.

Kata Kunci: Klausula Baku, Perlindungan Konsumen, Kebebasan Berkontrak, Asas Keseimbangan

Abstract. This study analyzes the legal limitations on the use of standard clauses that harm consumers due to imbalanced bargaining power. The aim is to assess the extent to which positive law is able to balance freedom of contract with consumer protection interests. The method used is a juridical-normative one, by qualitatively reviewing relevant laws and legal literature. The analysis focuses on the application of the principle of freedom of contract versus the principle of justice in contract practice, especially in the digital era. The results of the study conclude that freedom of contract needs to be limited. The Consumer Protection Law has provided a clear legal basis, but its implementation, particularly on online platforms, still faces challenges in the form of unilaterally binding clickwrap and browwrap. An effective solution lies in strict law enforcement and increasing consumer legal awareness.

Keywords: Standard Clause, Consumer Protection, Freedom of Contract, Principle of Balance

Artikel history: Received:15-01-2026, Revised: 31-01-2026, Accepted: 31-01-2026

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi modern yang ditandai dengan meningkatnya volume transaksi komersial telah mendorong penggunaan perjanjian baku secara masif. Perjanjian baku, yang sering kali berisi klausula-klausula baku, menjadi instrumen efisien bagi pelaku usaha untuk mempercepat proses transaksi dan menstandarisasi syarat-syarat yang berlaku (Alya Yudityastri, 2020). Di satu sisi, hal ini merupakan manifestasi dari asas kebebasan berkontrak yang menjadi pilar hukum perjanjian. Namun di sisi lain, praktik ini sering kali menciptakan ketimpangan posisi tawar yang signifikan antara pelaku usaha sebagai pembuat perjanjian dan konsumen sebagai pihak yang menerima ("*take it or leave it*"). Konsumen tidak memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi atas isi perjanjian, yang berpotensi merugikannya (Faizin, 2017).

Urgensi penelitian ini muncul dari maraknya kasus-kasus di mana konsumen terikat pada klausula baku yang merugikan, seperti pembebasan tanggung jawab pelaku usaha, penyerahan hak untuk mengubah ketentuan secara sepihak, atau klausula denda yang tidak proporsional (Ricardo Soediono et al., 2023). Meskipun telah ada kerangka hukum yang mengatur perlindungan konsumen, implementasinya di lapangan masih belum optimal. Tinjauan pustaka dari sumber primer menunjukkan bahwa doktrin hukum perjanjian tradisional yang menekankan pada asas *pacta sunt servanda* perlu dikaji ulang dalam konteks transaksi modern untuk memastikan tercapainya keadilan substantif (Permata & Wijaya, 2021). Keterbaharuan penelitian ini terletak pada analisisnya yang menghubungkan tantangan perlindungan konsumen terhadap klausula baku dengan fenomena perjanjian elektronik di era digital, yang seringkali luput dari pengawasan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) secara eksplisit mengatur larangan penggunaan klausula

baku tertentu dalam Pasal 18, yang menjadi acuan fundamental dalam penelitian ini. Pasal ini tidak hanya melarang klausula yang secara langsung merugikan konsumen, tetapi juga yang bertentangan dengan asas keadilan, keseimbangan, dan kepatutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana kerangka hukum eksisting mampu memberikan perlindungan efektif dan mengidentifikasi celah hukum yang perlu disempurnakan, terutama menghadapi evolusi bentuk perjanjian di dunia digital. Berdasarkan uraian di atas, maka akan dikaji penerapan asas keseimbangan dalam perjanjian baku untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak sehat di era digital.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (Peter Mahmud Marzuki, 2017) yang konseptual, karena tidak bertujuan untuk menguji hipotesis secara empiris melainkan untuk menganalisis konsep-konsep hukum dan doktrin yang berkaitan dengan klausula baku dan perlindungan konsumen. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dengan menelaah UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait lainnya, serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk menggali pandangan-pandangan doktrin dari para ahli hukum mengenai kebebasan berkontrak, asas keseimbangan, dan klausula baku. Ruang lingkup penelitian difokuskan pada analisis yuridis terhadap norma-norma hukum yang mengatur perjanjian baku dalam transaksi komersial, baik *offline* maupun *online*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan pada bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan) dan bahan hukum sekunder (buku, jurnal ilmiah, dan karya tulis ilmiah). Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis (Peter Mahmud Marzuki, 2017), yaitu data yang telah dikumpulkan dijelaskan, dianalisis, dan disintesis untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perjanjian pada hakikatnya adalah perbuatan hukum yang berdasarkan asas kebebasan berkontrak, di mana para pihak bebas untuk menentukan isi perjanjian yang akan dibuat. Asas ini dijamin dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyatakan bahwa "semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Namun, kebebasan ini tidak bersifat mutlak. Dalam praktiknya, terutama dalam perjanjian baku, kebebasan berkontrak lebih banyak dinikmati oleh satu pihak, yaitu pelaku usaha (Moch Irfanur Khokim, 2025). Konsumen hanya diberi pilihan untuk menerima atau menolak keseluruhan perjanjian tanpa kesempatan untuk melakukan perubahan atau negosiasi atas isi klausula (Faizin, 2017). Situasi ini menciptakan ketimpangan bargaining power yang berpotensi melanggar asas keseimbangan, yang merupakan salah satu asas fundamental dalam hukum perjanjian agar tidak terjadi eksploitasi satu pihak terhadap pihak lainnya.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menghadapi klausula baku diatur secara komprehensif dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 ayat (1) UU PK secara tegas menyatakan bahwa "pelaku usaha dilarang membuat mencantumkan klausula baku dalam setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila". Ayat selanjutnya merinci jenis klausula baku yang dilarang, antara lain: klausula yang memberikan hak kepada pelaku usaha untuk menolak penyerahan barang dan/atau jasa yang pesannya telah dilakukan oleh konsumen; klausula yang memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi jumlah atau mengganti jenis barang dan/atau jasa yang telah dipesan oleh konsumen; dan klausula yang memberikan hak kepada pelaku usaha untuk menyerahkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan pesanan. Regulasi ini menjadi instrumen hukum yang vital untuk menyeimbangkan posisi tawar konsumen

dan memastikan bahwa perjanjian yang terjadi tidak hanya menguntungkan satu pihak (Permata & Wijaya, 2021).

Tantangan terbesar dalam penerapan perlindungan ini muncul di era digital. Perjanjian baku kini hadir dalam berbagai bentuk digital, seperti *terms of service* pada platform daring, perjanjian *clickwrap* (di mana pengguna harus mengklik "saya setuju" untuk melanjutkan), dan *browsewrap* (di mana pengguna dianggap menyetujui syarat dan ketentuan hanya dengan menggunakan situs web) . Johnson dan Smith (2022) dalam studinya menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna internet tidak membaca *terms of service* sebelum menyetujuinya karena panjang dan bahasa hukum yang rumit (Ravizki & Lintang Yudhantaka, 2022). Hal ini menciptakan lingkungan di mana klausula baku yang tidak adil dapat dengan mudah dilewati dan mengikat konsumen secara hukum, bahkan tanpa kesadaran penuh dari konsumen itu sendiri. Lebih lanjut, klausula-klausula seperti penunjukan yurisdiksi pengadilan yang berlokasi jauh dari domisili konsumen atau klausula arbitrase wajib sering kali dimasukkan, yang secara efektif mempersulit konsumen untuk menuntut haknya ketika terjadi sengketa (Alya Yudityastri, 2020).

Analisis GAP menunjukkan adanya jarak antara ketentuan hukum di atas kertas dengan realitas praktik di lapangan. Meskipun UU PK memberikan dasar hukum yang kuat, namun penegakannya masih menghadapi kendala. Banyak konsumen yang tidak menyadari haknya, merasa proses hukum terlalu rumit, atau jumlah kerugiannya dianggap tidak sebanding dengan biaya dan waktu yang harus dikeluarkan untuk menempuh jalur hukum. Oleh karena itu, peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi sangat krusial. Namun, keputusan BPSK bersifat rekomendatif dan kekuatannya tergantung pada itikad baik pelaku usaha untuk mematuhi. Keterbaharuan ilmu dalam konteks ini adalah perlunya pendekatan multidisiplin yang menggabungkan analisis hukum, ekonomi, dan teknologi informasi untuk menciptakan model perlindungan konsumen yang lebih efektif (dewi wijayanti). Sebagai contoh,

pengembangan "plain language" dalam penyusunan *terms of service* atau penggunaan teknologi untuk menyoroti klausula-klausula berisiko tinggi bagi konsumen dapat menjadi solusi inovatif (Permata & Wijaya, 2021). Pada akhirnya, interpretasi terhadap klausula baku oleh para penegak hukum (hakim) harus selalu mengedepankan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab, di mana kebebasan tersebut dibatasi oleh keadilan dan keseimbangan untuk melindungi pihak yang lebih lemah (nurul hafilda).

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.

Klausula baku dalam perjanjian, meskipun efisien, berpotensi besar menimbulkan ketidakadilan dan merugikan konsumen karena menciptakan ketimpangan posisi tawar. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan kerangka hukum yang memadai untuk membatasi klausula baku yang tidak adil dengan menetapkan larangan-larangan spesifik. Namun, efektivitas perlindungan ini dihadapkan pada tantangan baru di era digital, di mana perjanjian berbentuk digital (*clickwrap* dan *browsewrap*) seringkali mengabaikan kesadaran dan pemahaman konsumen. Jawaban atas rumusan masalah adalah bahwa penerapan asas keseimbangan dalam perjanjian baku menjadi kunci utama untuk melindungi konsumen. Asas ini harus menjadi pedoman bagi para pembuat kebijakan, penegak hukum, dan pelaku usaha dalam merumuskan dan menafsirkan setiap klausula, memastikan bahwa kebebasan berkontrak tidak menjadi alat untuk mengeksploitasi pihak yang lebih lemah.

B. Saran.

Bagi pemerintah dan legislatif, perlu dilakukan revisi atau pembuatan peraturan turunan yang secara spesifik mengatur bentuk dan mekanisme persetujuan perjanjian elektronik untuk memastikan informasi disajikan secara transparan dan mudah dipahami oleh konsumen.

Bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan lembaga penegak hukum lainnya, perlu ditingkatkan kapasitasnya dalam menangani sengketa yang berkaitan dengan transaksi digital dan memberikan sanksi yang bersifat deterrent effect bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan. (3) Bagi pelaku usaha, sebaiknya mengadopsi praktik etika bisnis yang seimbang dengan menyusun klausula baku menggunakan bahasa yang jelas dan tidak menyesatkan, serta memberikan akses yang mudah bagi konsumen untuk memahami hak dan kewajibannya. (4) Bagi konsumen, perlu peningkatan literasi hukum agar lebih kritis dan teliti sebelum menyetujui suatu perjanjian, baik offline maupun online.

DAFTAR RUJUKAN

- Alya Yudityastri. (2020). KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN ENDORSEMENT DIKAITKAN DENGAN ASAS KEBEBASAN BERKONTRAK. *Jurnal Privat Law*, 8(2).
- Faizin, M. (2017). KEABSAHAN KLAUSULA EKSONERASI PADA PERJANJIAN BAKU DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM. *Istinbath : Jurnal Hukum*, 14(1), 73. <https://doi.org/10.32332/istinbath.v14i1.739>
- Moch Irfanur Khokim. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perjanjian Baku di Indonesia. *JURRISH: Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 4(2), 506–515.
- Permata, D., & Wijaya, S. (2021). Rekonstruksi Kebebasan Berkontrak dalam Perspektif Perlindungan Konsumen Modern. *Jurnal Dinamika Hukum*, 21(2).
- Peter Mahmud Marzuki. (2017). *Penelitian Hukum*. Kencana.
- Ravizki, E. N., & Lintang Yudhantaka. (2022). Artificial Intelligence Sebagai Subjek Hukum: Tinjauan Konseptual dan Tantangan Pengaturan di Indonesia. *Notaire*, 5(3), 351–376. <https://doi.org/10.20473/ntr.v5i3.39063>

Ricardo Soediono, Gasper Doroh, A. Taufiq Hidayat, & M. Irfan Afandi. (2023).
Perlindungan Konsumen Berdasarkan Klausula Baku Dalam Kontrak Digital sebagai Wujud Kepatuhan terhadap Undang-Undang. *Asy-Syariah: Jurnal Hukum Islam*, 9(1), 102–109.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.