

Rekonstruksi Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Baku Digital: Analisis Hukum Keperdataan terhadap Kontrak Elektronik Berbasis Platform Digital di Indonesia.

Rinny Chen Indra Nata¹, Ali Huristak Hartawan Hasibuan², Agus Manfaluthi³

¹²³ Fakultas Hukum Universitas Islam Kediri (UNISKA), Kediri, Indonesia

*Email Correspondensi: Rinnychen@student.uniska-kediri.ac.id

Abstrak. Perkembangan ekonomi digital telah mendorong penggunaan kontrak elektronik berbasis platform digital yang pada umumnya berbentuk perjanjian baku. Kondisi tersebut menimbulkan persoalan hukum terkait perlindungan konsumen, mengingat perjanjian baku digital disusun secara sepihak oleh pelaku usaha dan menempatkan konsumen pada posisi hukum yang tidak seimbang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik perjanjian baku digital, mengkaji ketimpangan posisi hukum antara konsumen dan pelaku usaha digital, serta merekonstruksi konsep perlindungan konsumen dalam perspektif hukum keperdataan Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerangka hukum positif Indonesia belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan konsumen secara substantif dalam kontrak elektronik, khususnya akibat dominasi klausula baku digital, asimetri informasi, dan lemahnya penerapan asas itikad baik. Oleh karena itu, diperlukan rekonstruksi perlindungan konsumen melalui penguatan keadilan kontraktual digital, pembatasan klausula baku yang tidak adil, peningkatan transparansi kontrak elektronik, serta peran aktif hakim dan regulator dalam pengawasan perjanjian baku digital. Rekonstruksi tersebut diharapkan mampu menciptakan hubungan hukum digital yang lebih adil, seimbang, dan berorientasi pada perlindungan konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Perjanjian Baku Digital, Hukum Keperdataan.

Abstract. The development of the digital economy has encouraged the use of digital platform-based electronic contracts, which generally take the form of standard agreements. This situation raises legal issues related to consumer protection, given that digital standard agreements are unilaterally drafted by business actors and place consumers in an unequal legal position. This study aims to analyze the characteristics of digital standard agreements, examine the unequal legal position between consumers and digital business actors, and reconstruct the concept of consumer protection from the perspective of Indonesian civil law. The research method used is normative legal research with a statutory and conceptual approach. The results show that Indonesia's positive

legal framework is not yet fully capable of providing substantive consumer protection in electronic contracts, particularly due to the dominance of digital standard clauses, information asymmetry, and weak implementation of the principle of good faith. Therefore, reconstruction of consumer protection is needed by strengthening digital contractual justice, limiting unfair standard clauses, increasing transparency of electronic contracts, and the active role of judges and regulators in supervising digital standard agreements. This reconstruction is expected to create digital legal relations that are fairer, more balanced, and oriented towards consumer protection.

Keywords : *Consumer Protection, Digital Standard Agreements, Civil Law.*

Artikel history: Received:11-02-2026, Revised:19-06-2026, Accepted:19-06-2026

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola interaksi sosial dan ekonomi masyarakat. Aktivitas transaksi yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka kini bergeser ke ruang digital melalui berbagai platform berbasis internet. Perubahan tersebut melahirkan bentuk hubungan hukum baru yang diwujudkan dalam kontrak elektronik (*electronic contract*), yang menjadi instrumen utama dalam mengatur hak dan kewajiban para pihak dalam ekosistem ekonomi digital (Edmon Makarim, 2020).

Kontrak elektronik yang digunakan oleh platform digital hampir seluruhnya berbentuk perjanjian baku digital. Perjanjian ini disusun secara sepihak oleh pelaku usaha atau penyelenggara platform, sementara konsumen hanya diberikan pilihan untuk menyetujui atau menolak tanpa adanya ruang negosiasi. Model kontrak demikian dikenal dengan prinsip *take it or leave it*, yang secara substansial menempatkan konsumen pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha (Munir Fuady, 2019). Keberadaan berbagai layanan digital telah membawa perubahan mendasar terhadap pola hubungan kontraktual yang sebelumnya berlangsung secara konvensional melalui pertemuan langsung, proses tawar-menawar, dan perjanjian tertulis. Interaksi

tersebut kini beralih menjadi proses yang berlangsung secara otomatis, cepat, dan berbasis sistem elektronik. Salah satu dampak utama dari transformasi ini adalah berkembangnya penggunaan perjanjian layanan digital yang menjadikan kontrak daring sebagai sarana utama untuk membentuk keterikatan hukum antara para pihak (Diego Fernando Seran et al., 2025).

Ketimpangan posisi para pihak dalam perjanjian baku digital menimbulkan persoalan serius dalam konteks perlindungan konsumen. Klausula-klausula yang termuat dalam kontrak elektronik kerap memuat pembatasan tanggung jawab pelaku usaha, pengalihan risiko kepada konsumen, serta ketentuan perubahan sepihak yang berpotensi merugikan konsumen. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip keadilan kontraktual yang menjadi ruh dalam hukum perdata modern (Ridwan Khairandy, 2015).

Perlindungan konsumen secara normatif di Indonesia telah diatur melalui berbagai instrumen hukum, antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang praktik curang dan informasi menyesatkan yang dapat merugikan konsumen (Hasibuan et al., 2025). Meskipun demikian, pengaturan tersebut pada dasarnya masih berangkat dari paradigma kontrak konvensional dan belum sepenuhnya mengantisipasi karakteristik kontrak elektronik berbasis platform digital yang bersifat masif, otomatis, dan lintas yurisdiksi (Shidarta, 2018).

Asas kebebasan berkontrak dalam hukum keperdataan sebagaimana tercermin dalam Pasal 1338 KUHPerdata sering dijadikan dasar legitimasi bagi berlakunya perjanjian baku, termasuk dalam bentuk digital. Namun, perkembangan doktrin hukum menunjukkan bahwa kebebasan berkontrak tidak bersifat absolut, melainkan harus dibatasi oleh asas itikad baik, kepatutan, dan keadilan. Oleh karena itu, kontrak yang secara formal sah belum tentu dapat

dibenarkan secara substantif apabila mengandung ketidakseimbangan yang merugikan salah satu pihak, khususnya konsumen (Subekti, 2014).

Permasalahan perlindungan konsumen dalam perjanjian baku digital tidak hanya berkaitan dengan aspek keabsahan kontrak, tetapi juga menyentuh dimensi keadilan sosial dan perlindungan hak-hak dasar konsumen sebagai subjek hukum. Dalam konteks ini, diperlukan suatu pendekatan rekonstruktif terhadap konsep perlindungan konsumen yang mampu menyesuaikan diri dengan dinamika ekonomi digital tanpa mengabaikan prinsip-prinsip fundamental hukum keperdataan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada upaya rekonstruksi perlindungan konsumen dalam perjanjian baku digital, dengan menempatkan kontrak elektronik berbasis platform digital sebagai objek kajian utama. Penelitian ini menawarkan konsep rekonstruksi perlindungan konsumen berbasis keadilan kontraktual digital, dengan menempatkan perjanjian baku digital sebagai objek pembaruan hukum keperdataan, bukan sekadar objek pengawasan administratif. Rekonstruksi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan hukum keperdataan Indonesia yang lebih adaptif, berkeadilan, dan responsif terhadap tantangan digitalisasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang menempatkan hukum sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat. Pendekatan normatif dipilih karena fokus utama penelitian ini adalah menganalisis pengaturan hukum terkait perlindungan konsumen dalam perjanjian baku digital serta merumuskan konstruksi hukum yang ideal berdasarkan sistem hukum yang berlaku di Indonesia. Metode penelitian hukum normatif dipilih karena fokus kajian pada penelitian ini berkaitan dengan analisis terhadap norma-norma hukum yang berlaku (Wiraguna, 2024), baik yang

terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) maupun dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian hukum normatif tidak bertujuan menguji perilaku masyarakat, melainkan mengkaji konsistensi, kecukupan, dan rasionalitas norma hukum dalam menghadapi fenomena hukum tertentu (Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2015). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan perbandingan (*comparative approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan hukum yang relevan, seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan pelaksanaannya. Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana norma hukum positif memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam kontrak elektronik berbasis platform digital (Peter Mahmud Marzuki, 2017).

Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji doktrin dan asas-asas hukum keperdataan yang berkaitan dengan perjanjian, seperti asas kebebasan berkontrak, asas itikad baik, asas keseimbangan, dan asas keadilan kontraktual. Pendekatan ini penting untuk membangun kerangka analisis yang tidak hanya bersifat normatif-formal, tetapi juga substantif, terutama dalam menilai keadilan perjanjian baku digital yang secara struktural menempatkan konsumen pada posisi lemah (Ridwan Khairandy, 2015).

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan perbandingan secara terbatas dengan melihat prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam kontrak elektronik di beberapa sistem hukum lain sebagai bahan refleksi. Pendekatan perbandingan tidak dimaksudkan untuk mengadopsi secara langsung norma asing, melainkan untuk memperkaya perspektif dalam merumuskan model rekonstruksi perlindungan konsumen yang sesuai dengan karakteristik sistem hukum Indonesia (Johnny Ibrahim, 2016).

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menelusuri sumber-sumber hukum yang kredibel dan mutakhir. Seluruh bahan hukum yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif-normatif dengan menggunakan metode penafsiran sistematis dan teleologis. Penafsiran sistematis digunakan untuk melihat keterkaitan antar norma hukum, sedangkan penafsiran teleologis digunakan untuk memahami tujuan pembentukan norma dalam rangka perlindungan konsumen di era digital (Satjipto Rahardjo, 2014).

Melalui metode tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan analisis yang komprehensif serta merumuskan rekomendasi konseptual mengenai rekonstruksi perlindungan konsumen dalam perjanjian baku digital yang berlandaskan nilai keadilan, keseimbangan, dan kepastian hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Perjanjian Baku Digital dalam Kontrak Elektronik Berbasis Platform Digital

Perjanjian baku digital merupakan bentuk evolusi dari kontrak baku konvensional yang beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan sistem elektronik. Dalam kontrak elektronik berbasis platform digital, perjanjian baku disusun secara sepihak oleh penyelenggara platform dan diberlakukan secara seragam kepada seluruh pengguna layanan tanpa mempertimbangkan kondisi individual konsumen. Karakteristik ini menunjukkan bahwa perjanjian baku digital berfungsi sebagai instrumen efisiensi bisnis, namun sekaligus menciptakan relasi kontraktual yang bersifat asimetris antara pelaku usaha dan konsumen (Nancy S, 2013).

Salah satu karakter utama perjanjian baku digital terletak pada mekanisme pemberian persetujuan yang dilakukan secara elektronik melalui tindakan tertentu, seperti mengklik tombol persetujuan atau menggunakan layanan secara berkelanjutan. Model persetujuan ini secara formal memenuhi unsur kesepakatan sebagaimana dipersyaratkan dalam hukum perjanjian, namun secara substantif menimbulkan persoalan karena

konsumen sering kali tidak memahami secara utuh isi dan implikasi hukum dari klausula yang disetujui. Persetujuan dalam konteks ini lebih bersifat prosedural daripada hasil pertemuan kehendak yang sejati (Edmon Makarim, 2020).

Karakteristik berikutnya adalah ketertutupan dan kompleksitas isi klausula. Perjanjian baku digital umumnya disusun dengan bahasa hukum dan teknis yang sulit dipahami oleh konsumen awam. Selain itu, panjangnya dokumen kontrak dan penggunaan istilah asing menyebabkan konsumen cenderung mengabaikan pembacaan kontrak secara menyeluruh. Kondisi ini memperkuat ketimpangan informasi (*information asymmetry*) antara pelaku usaha dan konsumen, yang pada akhirnya melemahkan posisi tawar konsumen dalam hubungan kontraktual digital (Shidarta, 2018).

Dalam penyelenggaraan transaksi berbasis digital, hampir seluruh platform elektronik menggunakan kontrak baku yang dituangkan dalam kebijakan privasi, ketentuan layanan, maupun perjanjian pengguna. Dalam pola tersebut, konsumen tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan atau mengubah sebagian isi klausula, melainkan hanya dihadapkan pada pilihan menerima atau menolak kontrak secara keseluruhan. Keadaan ini melahirkan relasi hukum yang bersifat timpang, karena pelaku usaha memiliki kedudukan yang lebih kuat dalam menentukan substansi perikatan. Persetujuan yang diberikan konsumen kerap tidak didasarkan pada pemahaman yang menyeluruh terhadap implikasi hukum dari kontrak yang disetujui, sehingga kesepakatan tersebut lebih bersifat formal daripada substantif. Oleh karena itu, meskipun kontrak baku digital dapat dinilai sah secara prosedural, isi kesepakatannya tetap perlu diuji secara normatif dengan mengacu pada prinsip keadilan kontraktual serta perlindungan terhadap pihak yang berada dalam posisi lemah (Yeni Triana et al., 2026).

Klausula pengecualian dan batasan tanggung jawab tersebut merupakan bentuk dari klausula eksonerasi yang dilarang menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menimbulkan kerugian bagi

konsumen. Permasalahan tersebut muncul karena dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan pengaturan secara spesifik terkait hal-hal yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan dialihkan tanggung jawab menurut Undang-Undang.

Dari perspektif hukum keperdataan, perjanjian baku digital mencerminkan pergeseran paradigma kontrak dari konsep otonomi kehendak menuju kontrak yang bersifat regulatif. Kebebasan berkontrak dalam konteks ini mengalami pembatasan faktual karena dominasi pelaku usaha platform dalam penyusunan dan pengendalian kontrak. Oleh karena itu, keberlakuan perjanjian baku digital tidak cukup dinilai dari aspek formal keabsahan kontrak, melainkan harus diuji dari aspek keadilan, kepatutan, dan keseimbangan para pihak (Ridwan Khairandy, 2015).

Lebih lanjut, karakteristik perjanjian baku digital dalam platform digital juga dipengaruhi oleh penggunaan teknologi algoritmik yang mengatur interaksi antara pengguna dan sistem. Algoritma menentukan akses layanan, harga, hingga sanksi terhadap pengguna, namun mekanisme tersebut jarang dijelaskan secara transparan dalam kontrak elektronik. Hal ini menimbulkan persoalan baru terkait akuntabilitas dan perlindungan konsumen dalam era digital, karena konsumen terikat pada sistem yang bekerja secara otomatis dan sulit dipahami (Mireille Hildebrandt, 2020).

Berpijak pada konteks di atas, perjanjian baku digital dalam kontrak elektronik berbasis platform digital memiliki karakter khas berupa dominasi sepihak pelaku usaha, persetujuan prosedural, kompleksitas klausula, sifat dinamis kontrak, serta penggunaan teknologi algoritmik. Karakteristik tersebut menuntut adanya pendekatan hukum yang lebih progresif dalam menilai keadilan dan keberlakuan kontrak elektronik, terutama dalam rangka memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen sebagai pihak yang rentan.

B. Ketimpangan Posisi Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha Digital

Ketimpangan posisi hukum antara konsumen dan pelaku usaha digital merupakan karakter inheren dalam hubungan kontraktual berbasis platform digital. Dalam ekosistem ekonomi digital, pelaku usaha platform memiliki kendali dominan terhadap desain sistem, penyusunan kontrak, pengelolaan data, serta akses konsumen terhadap layanan. Sebaliknya, konsumen berada pada posisi subordinat karena bergantung pada layanan yang disediakan dan tidak memiliki kemampuan untuk memengaruhi isi maupun mekanisme kontrak elektronik yang diberlakukan.

Perspektif hukum perdata, ketimpangan tersebut terutama tercermin dalam absennya kebebasan berkontrak yang bersifat substantif. Meskipun secara normatif konsumen dianggap telah memberikan persetujuan, persetujuan tersebut tidak lahir dari posisi tawar yang setara. Konsumen tidak memiliki pilihan realistis selain menerima perjanjian baku digital apabila ingin mengakses layanan, sehingga kehendak bebas dalam kontrak mengalami reduksi makna. Kondisi ini menunjukkan bahwa asas kebebasan berkontrak dalam praktik digital sering kali bersifat semu dan lebih menguntungkan pelaku usaha (Ridwan Khairandy, 2015).

Ketimpangan posisi hukum juga diperkuat oleh asimetri informasi yang signifikan. Pelaku usaha platform menguasai informasi teknis, risiko layanan, serta konsekuensi hukum dari kontrak elektronik, sementara konsumen umumnya tidak memiliki pemahaman yang memadai terhadap aspek tersebut. Dalam konteks ini, konsumen tidak hanya berada pada posisi yang lemah secara ekonomi, tetapi juga secara pengetahuan hukum dan teknologi. Asimetri informasi tersebut menyebabkan konsumen sulit melakukan penilaian rasional terhadap manfaat dan risiko kontrak yang disepakati (Shidarta, 2018).

Dalam kerangka perlindungan konsumen, ketimpangan posisi hukum ini berimplikasi langsung pada potensi penyalahgunaan keadaan (*abuse of circumstances*). Pelaku usaha digital dapat memanfaatkan dominasi

posisinya untuk memasukkan klausula yang membatasi tanggung jawab, memperluas kewenangan sepihak, atau mengalihkan risiko kepada konsumen. Praktik demikian bertentangan dengan prinsip keadilan dan keseimbangan yang seharusnya menjadi dasar hubungan kontraktual dalam hukum keperdataan modern.

Hukum positif Indonesia sebenarnya telah mengakui keberadaan ketimpangan ini melalui pengaturan larangan klausula baku tertentu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun, dalam praktik kontrak elektronik berbasis platform digital, ketentuan tersebut belum sepenuhnya efektif. Keterbatasan pengawasan, kompleksitas teknologi, serta karakter lintas batas platform digital menyebabkan konsumen tetap berada dalam posisi yang rentan ketika terjadi sengketa atau kerugian akibat penggunaan layanan digital (Edmon Makarim, 2020).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya telah menyediakan kerangka hukum untuk menjamin perlindungan bagi konsumen, termasuk dengan menetapkan larangan terhadap pencantuman klausula baku yang merugikan sebagaimana diatur dalam Pasal 18. Meskipun demikian, dalam penerapannya ketentuan tersebut masih menghadapi berbagai kendala, terutama ketika berhadapan dengan praktik transaksi digital yang berkembang pesat dan memiliki karakter sulit untuk diawasi secara langsung. Kondisi ini menunjukkan perlunya pengembangan pendekatan hukum yang lebih progresif dan responsif agar prinsip-prinsip perlindungan konsumen tetap dapat diterapkan secara efektif dalam menghadapi model perjanjian layanan digital yang berbasis teknologi (Diego Fernando Seran et al., 2025).

Oleh karena itu, ketimpangan posisi hukum antara konsumen dan pelaku usaha digital tidak dapat dipahami semata-mata sebagai persoalan individual, melainkan sebagai persoalan struktural dalam ekosistem ekonomi digital. Kondisi ini menuntut pendekatan hukum yang lebih

progresif, dengan menempatkan perlindungan konsumen sebagai instrumen korektif terhadap dominasi pelaku usaha platform. Tanpa intervensi hukum yang memadai, kontrak elektronik berpotensi menjadi sarana legitimasi ketidakadilan kontraktual yang bertentangan dengan nilai-nilai hukum keperdataan dan tujuan perlindungan konsumen.

C. Analisis Klausula Baku Digital dalam Perspektif Perlindungan Konsumen

Klausula baku digital merupakan elemen sentral dalam kontrak elektronik berbasis platform digital karena menjadi sarana utama bagi pelaku usaha untuk menetapkan hak dan kewajiban para pihak secara sepihak. Dalam perspektif perlindungan konsumen, keberadaan klausula baku digital tidak dapat dilepaskan dari tujuan efisiensi transaksi, namun pada saat yang sama berpotensi menimbulkan ketidakadilan apabila klausula tersebut disusun tanpa memperhatikan keseimbangan kepentingan konsumen sebagai pihak yang secara struktural lebih lemah.

Perjanjian layanan digital biasanya diwujudkan dalam bentuk kontrak standar (*standard contract*) atau yang lebih dikenal sebagai Klausula baku (*standard terms and conditions*) (Harahap & Chrisanta, 2023), di mana pengguna layanan hanya diberi dua pilihan: menerima seluruh isi kontrak atau tidak dapat mengakses layanan sama sekali. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pencantuman klausula baku tertentu yang meniadakan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha, memberikan kewenangan sepihak, atau membatasi hak konsumen untuk menuntut ganti rugi. Larangan tersebut merupakan bentuk pengakuan negara terhadap ketimpangan posisi tawar dalam kontrak baku. Namun, dalam praktik kontrak elektronik, klausula yang secara substansial merugikan konsumen sering kali tetap ditemukan dengan formulasi yang lebih kompleks dan tersembunyi dalam struktur digital kontrak.

Konteks kontrak elektronik berbasis platform digital, klausula baku tidak hanya berbentuk teks statis, tetapi juga dapat terintegrasi dengan sistem teknologi dan algoritma. Klausula yang mengatur perubahan layanan, pembatasan akun, atau penghentian akses sering kali dirancang untuk bekerja secara otomatis melalui sistem elektronik. Hal ini menyebabkan konsumen terikat pada konsekuensi hukum yang tidak selalu dipahami secara jelas pada saat persetujuan diberikan. Dari perspektif perlindungan konsumen, kondisi ini memperluas ruang ketidakpastian hukum dan melemahkan posisi konsumen dalam menuntut kejelasan dan keadilan kontraktual (Edmon Makarim, 2020).

Analisis hukum keperdataan menunjukkan bahwa klausula baku digital yang secara sepihak mengalihkan risiko kepada konsumen dapat bertentangan dengan asas kepatutan dan itikad baik. Asas itikad baik objektif menghendaki agar pelaku usaha tidak memanfaatkan dominasi posisinya untuk menciptakan ketentuan kontraktual yang secara tidak wajar membebani konsumen. Dengan demikian, klausula baku digital tidak hanya harus diuji dari aspek formal kesepakatan, tetapi juga dari aspek substansi dan dampaknya terhadap keseimbangan hak dan kewajiban para pihak (Ridwan Khairandy, 2015).

Lebih lanjut, lemahnya posisi konsumen dalam menghadapi klausula baku digital juga berkaitan dengan keterbatasan mekanisme penegakan hukum. Konsumen sering kali menghadapi kesulitan dalam mengajukan keberatan atau gugatan terhadap klausula yang merugikan, baik karena nilai kerugian yang relatif kecil maupun karena kompleksitas pembuktian dalam sengketa digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam kontrak elektronik tidak cukup hanya bergantung pada norma larangan, tetapi juga memerlukan instrumen penegakan hukum yang efektif dan adaptif terhadap karakter transaksi digital.

Maka dari itu, analisis klausula baku digital dalam perspektif perlindungan konsumen menuntut pendekatan yang lebih progresif dan

substansif. Klausula baku tidak dapat lagi dipandang semata-mata sebagai bagian teknis dari kontrak, melainkan sebagai objek pengawasan hukum yang harus memastikan tercapainya keadilan kontraktual. Perlindungan konsumen dalam era digital mensyaratkan agar setiap klausula baku digital diuji berdasarkan prinsip keseimbangan, transparansi, dan itikad baik, sehingga kontrak elektronik tidak menjadi alat legitimasi praktik yang merugikan konsumen.

D. Kontrak Elektronik dan Asas Itikad Baik dalam Hukum Keperdataan

Asas itikad baik merupakan salah satu asas fundamental dalam hukum perjanjian yang menjiwai seluruh proses kontraktual, mulai dari tahap pra-kontraktual, pelaksanaan kontrak, hingga penyelesaian sengketa. Dalam hukum keperdataan Indonesia, asas ini tercermin secara eksplisit dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menegaskan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Asas tersebut tidak hanya berfungsi sebagai norma etis, tetapi juga sebagai instrumen hukum untuk menjaga keseimbangan dan keadilan dalam hubungan kontraktual.

Dalam konteks kontrak elektronik berbasis platform digital, penerapan asas itikad baik menghadapi tantangan yang lebih kompleks dibandingkan kontrak konvensional. Kontrak elektronik umumnya disusun dalam bentuk perjanjian baku digital yang melibatkan penggunaan sistem otomatis dan teknologi algoritmik. Kondisi ini menyebabkan relasi kontraktual tidak lagi sepenuhnya bersifat personal, melainkan dimediasi oleh sistem elektronik yang dirancang dan dikendalikan sepihak oleh pelaku usaha (Edmon Makarim, 2020). Dengan begitu, asas itikad baik menjadi sangat penting sebagai mekanisme korektif terhadap dominasi pelaku usaha dalam hubungan kontraktual digital.

Secara doktrinal, pada prinsipnya asas itikad baik dalam hukum keperdataan modern tidak hanya dipahami secara subjektif sebagai

kejujuran batin para pihak, tetapi juga secara objektif sebagai standar kepatutan dan kewajaran dalam bertindak. Itikad baik objektif menuntut agar pelaku usaha menyusun dan melaksanakan kontrak elektronik dengan memperhatikan kepentingan konsumen secara proporsional, tidak menyalahgunakan posisi dominannya, serta tidak mencantumkan klausula yang secara tidak wajar merugikan konsumen. Dengan demikian, kontrak elektronik yang secara formal sah dapat dinilai bertentangan dengan asas itikad baik apabila substansinya mencerminkan ketidakadilan kontraktual.

Dalam praktik kontrak elektronik, pelanggaran asas itikad baik sering kali tercermin dalam pencantuman klausula pembatasan tanggung jawab, perubahan sepihak ketentuan layanan, serta pengalihan risiko kepada konsumen tanpa penjelasan yang memadai. Klausula-klausula tersebut secara formal mungkin telah disetujui oleh konsumen, namun secara substantif dapat dipandang sebagai bentuk pemanfaatan ketidakseimbangan posisi tawar. Dalam perspektif hukum keperdataan, kondisi ini membuka ruang bagi penilaian ulang terhadap keberlakuan kontrak berdasarkan asas kepatutan dan keadilan.

Pada saat yang sama, asas itikad baik juga memiliki fungsi penting dalam penafsiran dan pelaksanaan kontrak elektronik. Ketika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha digital, asas itikad baik dapat digunakan oleh hakim sebagai dasar untuk menafsirkan klausula kontrak secara progresif, khususnya apabila terdapat ketidakjelasan atau ketidakseimbangan dalam perjanjian baku digital. Atas dasar hal itu, asas itikad baik berperan sebagai jembatan antara kepastian hukum dan keadilan substantif dalam penyelesaian sengketa kontrak elektronik.

Lebih lanjut, penerapan asas itikad baik dalam kontrak elektronik juga berkaitan erat dengan tujuan perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen pada dasarnya berangkat dari pengakuan bahwa konsumen berada pada posisi yang lemah dan membutuhkan perlindungan khusus. Asas itikad baik memperkuat fungsi protektif tersebut dengan menuntut

pelaku usaha untuk bertindak secara bertanggung jawab dan transparan dalam setiap tahapan hubungan kontraktual digital. Tanpa penerapan asas itikad baik secara konsisten, kontrak elektronik berpotensi menjadi alat legitimasi praktik bisnis yang tidak adil dan merugikan konsumen.

Pada era digital, asas itikad baik tidak hanya relevan sebagai prinsip umum hukum perjanjian, tetapi juga sebagai fondasi normatif dalam membangun kontrak elektronik yang berkeadilan. Penerapan asas ini menuntut pembaruan cara pandang terhadap kontrak, dari sekadar instrumen formal kesepakatan menjadi sarana pengaturan kepentingan yang harus menjamin keseimbangan, kepatutan, dan perlindungan bagi konsumen sebagai pihak yang rentan dalam ekosistem digital.

E. Rekonstruksi Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Baku Digital

Rekonstruksi perlindungan konsumen dalam perjanjian baku digital merupakan kebutuhan mendesak seiring dengan semakin dominannya kontrak elektronik berbasis platform digital dalam aktivitas ekonomi modern. Karakter perjanjian baku digital yang disusun sepihak, bersifat massal, dan dimediasi oleh teknologi telah menciptakan ketimpangan struktural yang tidak dapat diselesaikan hanya melalui pendekatan hukum kontrak klasik. Oleh karena itu, perlindungan konsumen perlu direkonstruksi dengan menyesuaikan prinsip-prinsip hukum keperdataan terhadap realitas ekonomi digital yang dinamis dan asimetris.

Rekonstruksi pertama perlu diarahkan pada pembaharuan paradigma kebebasan berkontrak. Dalam konteks perjanjian baku digital, kebebasan berkontrak tidak lagi dapat dimaknai secara formal sebagai kebebasan untuk menyatakan persetujuan, melainkan harus dipahami secara substantif sebagai kebebasan yang disertai dengan keseimbangan posisi hukum para pihak. Hukum keperdataan modern menuntut agar kebebasan berkontrak dibatasi oleh asas keadilan, kepatutan, dan perlindungan terhadap pihak yang lemah, khususnya konsumen dalam kontrak elektronik.

Rekonstruksi kedua berkaitan dengan penguatan prinsip keadilan kontraktual digital (Agus Yudha Hernoko, 2010). Prinsip ini menempatkan kontrak elektronik tidak semata sebagai hasil kesepakatan, tetapi sebagai instrumen pengaturan kepentingan yang harus menjamin distribusi hak dan kewajiban secara proporsional. Klausula baku digital yang mengalihkan risiko secara tidak seimbang, memberikan kewenangan sepihak yang berlebihan kepada pelaku usaha, atau membatasi hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi perlu dinilai sebagai bentuk ketidakadilan kontraktual yang bertentangan dengan tujuan perlindungan konsumen.

Selanjutnya, rekonstruksi perlindungan konsumen juga menuntut penguatan kewajiban transparansi dan keterbacaan kontrak elektronik (Shidarta, 2018). Dalam perjanjian baku digital, pelaku usaha platform perlu dibebani kewajiban hukum untuk menyajikan klausula kontrak secara jelas, mudah dipahami, dan tidak menyesatkan. Transparansi kontrak merupakan prasyarat penting untuk mengurangi asimetri informasi dan memungkinkan konsumen mengambil keputusan secara lebih rasional. Tanpa transparansi yang memadai, persetujuan konsumen dalam kontrak elektronik hanya bersifat semu dan tidak mencerminkan kehendak bebas yang dilindungi hukum.

Rekonstruksi berikutnya menyangkut perluasan peran hakim dan regulator dalam mengawasi perjanjian baku digital. Hakim tidak hanya berfungsi sebagai penafsir norma formal, tetapi juga sebagai penjaga nilai keadilan kontraktual dalam menghadapi klausula baku digital yang merugikan konsumen. Dalam hal ini, asas itikad baik dan kepatutan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengoreksi atau mengesampingkan klausula yang tidak adil, meskipun secara formal telah disetujui oleh konsumen. Di sisi lain, regulator perlu memiliki kewenangan yang efektif untuk melakukan pengawasan preventif terhadap kontrak elektronik yang digunakan oleh platform digital.

Lebih jauh, rekonstruksi perlindungan konsumen dalam perjanjian baku digital juga harus mempertimbangkan karakter teknologi dan algoritma yang digunakan oleh platform digital. Klausula yang diimplementasikan melalui sistem otomatis dan keputusan berbasis algoritma perlu tunduk pada prinsip akuntabilitas dan non-diskriminasi. Konsumen harus memiliki hak untuk mengetahui dasar pengambilan keputusan yang berdampak pada hak dan kewajibannya, serta memperoleh mekanisme keberatan yang adil. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak berhenti pada teks kontrak, tetapi juga mencakup cara kontrak tersebut dijalankan dalam sistem digital.

Rekonstruksi perlindungan konsumen dalam perjanjian baku digital harus dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi. Rekonstruksi ini tidak hanya bertujuan memperbaiki kelemahan normatif yang ada, tetapi juga membangun kerangka hukum keperdataan yang adaptif, berkeadilan, dan responsif terhadap perkembangan ekonomi digital. Tanpa rekonstruksi tersebut, perjanjian baku digital berpotensi terus mereproduksi ketidakadilan kontraktual yang merugikan konsumen dan bertentangan dengan tujuan perlindungan hukum dalam negara hukum modern.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa perjanjian baku digital dalam kontrak elektronik berbasis platform digital telah menjadi instrumen dominan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen di Indonesia. Karakteristik perjanjian baku digital yang disusun secara sepihak, bersifat dinamis, kompleks, dan dimediasi oleh teknologi telah menciptakan ketimpangan posisi hukum yang signifikan antara konsumen dan pelaku usaha digital.

Kerangka hukum positif Indonesia, khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan ketentuan hukum perdata, secara normatif telah mengakui perlunya perlindungan terhadap konsumen sebagai pihak yang lemah.

Namun, dalam praktik kontrak elektronik, pengaturan tersebut belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan yang efektif dan substantif. Klausula baku digital yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha, memberikan kewenangan sepihak, serta mengalihkan risiko kepada konsumen masih banyak ditemukan dan berpotensi bertentangan dengan asas keadilan kontraktual dan itikad baik.

Analisis hukum keperdataan menunjukkan bahwa asas kebebasan berkontrak tidak dapat lagi diterapkan secara absolut dalam konteks perjanjian baku digital. Asas tersebut harus dibatasi oleh asas itikad baik, kepatutan, dan keseimbangan para pihak. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam perjanjian baku digital memerlukan rekonstruksi yang menempatkan kontrak elektronik tidak hanya sebagai kesepakatan formal, tetapi juga sebagai instrumen hukum yang harus menjamin keadilan substantif bagi konsumen.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis mengajukan beberapa saran diantaranya: Pertama, pembentuk undang-undang perlu melakukan penguatan dan penyesuaian regulasi perlindungan konsumen agar lebih responsif terhadap karakteristik perjanjian baku digital, termasuk pengaturan yang lebih tegas mengenai larangan klausula baku digital yang tidak adil serta kewajiban transparansi kontrak elektronik. Kedua, penyelenggara platform digital seharusnya menerapkan prinsip keadilan kontraktual dan itikad baik dalam penyusunan dan pelaksanaan kontrak elektronik, dengan menyajikan klausula secara jelas, mudah dipahami, dan tidak merugikan konsumen, serta menghindari perubahan sepihak yang berdampak signifikan terhadap hak konsumen.

Ketiga, penegak hukum dan hakim diharapkan dapat menerapkan pendekatan progresif dalam menafsirkan dan menilai perjanjian baku digital, dengan menjadikan asas itikad baik, kepatutan, dan perlindungan konsumen sebagai dasar korektif terhadap klausula yang tidak seimbang. Keempat, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji perlindungan konsumen

dalam kontrak elektronik berbasis platform digital melalui pendekatan empiris atau perbandingan hukum lintas negara, guna memperkaya perspektif dan menemukan model perlindungan konsumen digital yang lebih komprehensif. Sehingga dengan adanya rekonstruksi perlindungan konsumen yang berorientasi pada keadilan kontraktual digital, diharapkan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam ekosistem digital dapat berkembang secara lebih adil, seimbang, dan berkelanjutan.

DAFTAR RUJUKAN

- Agus Yudha Hernoko. (2010). *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Prenadamedia Group.
- Diego Fernando Seran, Andika Wijaya, & 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).
- Edmon Makarim. (2020). *Notaris dan Transaksi Elektronik*. Raja Grafindo Persada.
- Harahap, R. S. P., & Chrisanta, F. (2023). Pembatasan Klausul pada Perjanjian Baku dalam Upaya Perlindungan Konsumen melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 4(4), 323–338. <https://doi.org/10.56370/jhlg.v4i4.371>
- Hasibuan, A. H. H., David Novan Setyawan, & Yanuriansyah Ar Rasyid. (2025). Legal Protection For Consumers Against The Potential Harm Caused By Promotions Using Deepfakes. *JlHK*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.46924/jlhk.v6i2.232>
- Johnny Ibrahim. (2016). *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Bayumedia.
- Mireille Hildebrandt. (2020). *Law for Computer Scientists and Other Folk*. Oxford University Press.
- Munir Fuady. (2019). *Hukum Kontrak*. Citra Aditya Bakti.
- Nancy S, K. (2013). *Wrap Contracts: Foundations and Ramifications*. Oxford University Press.

- Peter Mahmud Marzuki. (2017). *Penelitian Hukum*. Kencana.
- Ridwan Khairandy. (2015). *Itikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*. FH UII Press.
- Satjipto Rahardjo. (2014). *Ilmu Hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Shidarta. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo.
- Soerjono Soekanto, & Sri Mamudji. (2015). *Penelitian Hukum Normatif*. RajaGrafindo Persada.
- Subekti. (2014). *Hukum Perjanjian*. Intermasa.
- Wiraguna, S. A. (2024). Metode Normatif dan Empiris dalam Penelitian Hukum: Studi Eksploratif di Indonesia. *Public Sphere: Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan Dan Hukum*, 3(3). <https://doi.org/10.59818/jps.v3i3.1390>
- Yeni Triana, Pardomuan Pardosi, Wira Anugrah Siregar, Muh Faldi Iskandar, Andrianto, & Roby Christian Hutasoit. (2026). Perlindungan Hukum Konsumen terhadap KontrakBakudalamTransaksi Digital. *J-CEKI : Jurnal Cendekiallmiah*, 5(2), 900–911.