



Perlindungan Hukum Perdata terhadap Konsumen dalam Perjanjian Baku pada Transaksi E-Commerce di Indonesia

Febry Arya Guntoro¹, Ligar Shafa Srianto²

^{1,2}Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Pamulang, Indonesia

Email : febryaryaguntoro@gmail.com¹ , ligarshafasrianto12@gmail.com²

Abstract

The growth of e-commerce in Indonesia has encouraged the widespread use of standard form contracts as the primary instrument in digital transactions. These contracts are unilaterally drafted by business actors and accepted by consumers without negotiation, potentially creating an imbalance in bargaining positions. This situation raises legal issues, particularly concerning consumer protection from the perspective of civil law. This study aims to analyze the forms of civil law protection afforded to consumers in standard form contracts within e-commerce transactions in Indonesia and to examine the effectiveness of the existing regulatory framework. The research employs a normative legal research method with statutory and conceptual approaches. The findings indicate that although standard form contracts are legally recognized under civil law, the practice of including clauses that disadvantage consumers remains prevalent. Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection has imposed limitations on standard clauses and exoneration clauses; however, its implementation has not been optimal. Furthermore, inconsistencies between the Civil Code and the Law on Electronic Information and Transactions have further weakened consumer legal protection. Therefore, strengthening regulations, harmonizing legislation, and increasing consumer legal awareness are necessary to achieve fair and equitable e-commerce transactions.

Keywords: consumer protection; standard form contract; e-commerce

Abstrak

Perkembangan e-commerce di Indonesia telah mendorong penggunaan perjanjian baku sebagai instrumen utama dalam transaksi digital. Perjanjian baku disusun secara sepihak oleh pelaku usaha dan diterima oleh konsumen tanpa proses negosiasi, sehingga berpotensi menimbulkan ketimpangan posisi tawar. Kondisi tersebut menimbulkan persoalan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen dalam perspektif hukum perdata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum perdata terhadap konsumen dalam perjanjian baku pada transaksi e-commerce di Indonesia serta mengkaji efektivitas pengaturan yang berlaku. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun perjanjian baku diakui keabsahannya oleh hukum perdata, praktik pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen masih sering terjadi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan batasan terhadap klausula baku dan klausula eksonerasi, namun implementasinya belum optimal. Selain itu, ketidaksinkronan antara KUH Perdata dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik turut melemahkan perlindungan hukum bagi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan

penguatan regulasi, sinkronisasi peraturan perundang-undangan, serta peningkatan kesadaran hukum konsumen guna mewujudkan transaksi e-commerce yang adil dan berkeadilan.

Kata kunci: perlindungan konsumen; perjanjian baku; e-commerce

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola transaksi perdagangan di Indonesia. Salah satu wujud nyata dari perubahan tersebut adalah pesatnya pertumbuhan transaksi e-commerce yang memungkinkan terjadinya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen tanpa tatap muka secara langsung. E-commerce memberikan kemudahan, efisiensi waktu, serta jangkauan pasar yang luas, sehingga menjadi pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan barang dan jasa. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai permasalahan hukum yang berpotensi merugikan konsumen, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan perjanjian baku dalam transaksi elektronik.

Perjanjian baku merupakan bentuk perjanjian yang klausul-klausulnya telah disusun secara sepihak oleh pelaku usaha dan ditawarkan kepada konsumen dalam format “take it or leave it”. Dalam konteks e-commerce, perjanjian baku biasanya dituangkan dalam bentuk terms and conditions yang harus disetujui konsumen sebelum melakukan transaksi. Posisi konsumen dalam perjanjian ini cenderung lemah karena tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan isi perjanjian. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga menimbulkan persoalan keadilan dalam hukum perdata (Erma Dwiyanti, 2025).

Permasalahan yang sering muncul dalam perjanjian baku e-commerce adalah ketidakjelasan informasi mengenai hak dan kewajiban konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Banyak konsumen yang menyetujui perjanjian tanpa memahami secara mendalam isi klausul yang tercantum, baik karena bahasa hukum yang sulit dipahami maupun karena panjangnya teks perjanjian. Ketidakjelasan informasi tersebut berpotensi merugikan konsumen, terutama ketika terjadi sengketa akibat wanprestasi atau kerugian yang ditimbulkan dari transaksi e-commerce (Abidin dkk., 2025).

Selain itu, perjanjian baku dalam e-commerce kerap memuat klausula eksonerasi, yaitu klausula yang membatasi atau bahkan menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen. Klausula semacam ini sering kali bertentangan dengan

prinsip keadilan dan perlindungan konsumen, meskipun secara formal disetujui oleh konsumen. Dalam praktiknya, konsumen tidak memiliki kebebasan berkontrak yang sesungguhnya karena adanya penyalahgunaan keadaan oleh pelaku usaha yang memiliki posisi tawar lebih kuat (Dewa Kadek Kevin Patria & Abdul Rokhim, 2025).

Dalam sistem hukum Indonesia, perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Meskipun demikian, masih terdapat permasalahan sinkronisasi pengaturan antara KUH Perdata dan peraturan khusus yang mengatur kontrak elektronik. Ketidaksinkronan tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum dalam memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen e-commerce (Jurnal Media Akademik, 2025).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 18. Namun, dalam praktik e-commerce, klausula-klausula yang dilarang tersebut masih sering ditemukan, baik secara eksplisit maupun implisit. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan norma hukum belum sepenuhnya diikuti oleh kepatuhan pelaku usaha dalam praktik transaksi digital. Konsumen sering kali berada dalam posisi sulit untuk menuntut haknya karena keterbatasan pemahaman hukum dan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif (Fajra Ananda Ritonga dkk., 2025).

Dari perspektif hukum perdata, perjanjian baku dalam e-commerce tetap tunduk pada asas-asas perjanjian, seperti asas konsensualisme, kebebasan berkontrak, dan itikad baik. Namun, penerapan asas kebebasan berkontrak dalam perjanjian baku perlu dibatasi demi melindungi pihak yang lemah, yaitu konsumen. Apabila asas kebebasan berkontrak diterapkan secara absolut, maka berpotensi mengabaikan prinsip keadilan dan keseimbangan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen (Seran dkk., 2025).

Seiring dengan meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap transaksi digital, urgensi perlindungan hukum perdata terhadap konsumen dalam perjanjian baku e-commerce menjadi semakin penting. Perlindungan hukum tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, tetapi juga untuk menciptakan rasa keadilan dan kepercayaan konsumen terhadap sistem perdagangan elektronik. Tanpa perlindungan hukum yang memadai, e-

commerce berpotensi menimbulkan konflik hukum yang merugikan konsumen dan menghambat pertumbuhan ekonomi digital nasional.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa perjanjian baku dalam transaksi e-commerce mengandung potensi permasalahan hukum yang kompleks, khususnya terkait perlindungan konsumen dari klausula yang merugikan. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai perlindungan hukum perdata terhadap konsumen dalam perjanjian baku e-commerce di Indonesia. Kajian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai efektivitas pengaturan hukum yang ada, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan upaya penguatan perlindungan konsumen agar tercipta hubungan hukum yang adil, seimbang, dan berkeadilan dalam era digital.

KAJIAN TEORI

Kajian teori dalam penelitian ini diawali dengan konsep perlindungan konsumen dalam perspektif hukum perdata. Perlindungan konsumen merupakan upaya hukum yang bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen serta memberikan keseimbangan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam hukum perdata, perlindungan konsumen tidak hanya dipahami sebagai perlindungan terhadap kerugian materiil, tetapi juga perlindungan terhadap hak atas informasi yang benar, kepastian hukum, dan keadilan dalam perjanjian. Prinsip ini menjadi penting dalam transaksi e-commerce yang bersifat masif dan melibatkan konsumen dengan tingkat pemahaman hukum yang beragam.

Teori perjanjian dalam hukum perdata menjadi landasan penting untuk memahami kedudukan perjanjian baku dalam transaksi e-commerce. Berdasarkan KUH Perdata, perjanjian merupakan suatu perbuatan hukum yang menimbulkan hubungan hukum antara para pihak. Suatu perjanjian dianggap sah apabila memenuhi syarat sah perjanjian, yaitu kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Namun, dalam perjanjian baku, unsur kesepakatan sering kali bersifat formal dan tidak mencerminkan kehendak bebas konsumen karena klausul disusun sepihak oleh pelaku usaha, sebagaimana dikemukakan oleh Erma Dwiyanti (2025).

Selanjutnya, teori kebebasan berkontrak menjadi salah satu asas fundamental dalam hukum perjanjian. Asas ini memberikan kebebasan kepada para pihak untuk menentukan isi, bentuk, dan syarat perjanjian. Namun, dalam praktik perjanjian baku e-commerce, kebebasan

berkontrak cenderung bersifat semu karena konsumen tidak memiliki posisi tawar untuk merundingkan isi perjanjian. Oleh karena itu, asas kebebasan berkontrak perlu dibatasi oleh asas keadilan, keseimbangan, dan itikad baik agar tidak menimbulkan penyalahgunaan keadaan oleh pelaku usaha (Dewa Kadek Kevin Patria & Abdul Rokhim, 2025).

Teori klausula baku dan klausula eksonerasi juga menjadi bagian penting dalam kajian ini. Klausula baku merupakan klausula yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha dan diberlakukan secara massal. Sementara itu, klausula eksonerasi adalah klausula yang membatasi atau menghapus tanggung jawab pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, klausula semacam ini dilarang apabila merugikan konsumen. Namun, dalam praktik e-commerce, klausula tersebut masih sering ditemukan dan menimbulkan ketimpangan hubungan hukum antara para pihak (Seran dkk., 2025).

Terakhir, teori perlindungan hukum menjadi kerangka analisis untuk menilai efektivitas pengaturan hukum terhadap konsumen e-commerce. Perlindungan hukum dapat bersifat preventif maupun represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui pengaturan norma hukum yang melarang pencantuman klausula merugikan, sedangkan perlindungan represif diwujudkan melalui mekanisme penyelesaian sengketa dan penegakan hukum. Sinkronisasi antara KUH Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang ITE menjadi kunci dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen (Abidin dkk., 2025).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan serta putusan pengadilan dan doktrin hukum. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum perdata terkait perlindungan konsumen dalam perjanjian baku pada transaksi e-commerce di Indonesia.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji ketentuan dalam KUH Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep-konsep hukum seperti perjanjian baku, klausula eksonerasi, kebebasan berkontrak, dan perlindungan konsumen dalam perspektif hukum perdata.

Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan. Bahan hukum sekunder berupa buku teks hukum, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian yang membahas perlindungan konsumen dan perjanjian e-commerce. Adapun bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia hukum yang mendukung pemahaman istilah dan konsep hukum.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan dengan menelaah dan mengkaji berbagai literatur hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Peneliti mengumpulkan, mengklasifikasikan, serta menelaah bahan hukum secara sistematis guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai perlindungan hukum perdata terhadap konsumen dalam perjanjian baku e-commerce.

Analisis bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif-analitis. Bahan hukum yang telah dikumpulkan dianalisis dengan cara menguraikan ketentuan hukum yang berlaku, mengkaitkannya dengan teori hukum yang relevan, serta menarik kesimpulan berdasarkan argumentasi hukum yang logis. Melalui metode ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang utuh mengenai efektivitas perlindungan hukum perdata bagi konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia.

PEMBAHASAN

Perkembangan transaksi e-commerce di Indonesia telah mengubah pola hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Hubungan hukum tersebut pada umumnya dituangkan dalam bentuk perjanjian baku yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha digital. Dalam praktiknya, konsumen tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan isi perjanjian sehingga hanya dihadapkan pada pilihan menerima atau menolak. Kondisi ini menimbulkan ketimpangan posisi tawar yang berpotensi merugikan konsumen, terutama ketika perjanjian mengandung klausula yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha.

Dari perspektif hukum perdata, perjanjian baku tetap dipandang sah sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam KUH Perdata. Namun, asas kebebasan berkontrak tidak dapat diterapkan secara mutlak dalam perjanjian e-commerce karena adanya dominasi pelaku usaha. Oleh karena itu, asas itikad baik dan keseimbangan menjadi prinsip penting untuk menilai keabsahan dan keadilan isi perjanjian. Ketika klausula baku menimbulkan kerugian yang tidak proporsional bagi konsumen, maka perjanjian tersebut patut dipertanyakan dari sisi keadilan substantif.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai instrumen hukum untuk memberikan perlindungan yang lebih kuat terhadap konsumen. Undang-undang ini secara tegas melarang pencantuman klausula baku tertentu, khususnya klausula eksonerasi yang mengalihkan atau menghapus tanggung jawab pelaku usaha. Dalam konteks e-commerce, ketentuan ini sering kali belum diterapkan secara optimal karena lemahnya pengawasan dan rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya.

Selain itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik turut mengatur kontrak elektronik sebagai dasar sahnya transaksi e-commerce. Namun, masih terdapat ketidaksinkronan antara ketentuan dalam UU ITE dan KUH Perdata, terutama terkait kekuatan mengikat perjanjian elektronik dan perlindungan terhadap pihak yang lemah. Kondisi ini menimbulkan celah hukum yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk mencantumkan klausula yang merugikan konsumen.

Dengan demikian, perlindungan hukum perdata terhadap konsumen dalam perjanjian baku e-commerce memerlukan pendekatan yang komprehensif. Sinkronisasi peraturan perundang-undangan, penguatan peran negara dalam pengawasan, serta peningkatan literasi hukum konsumen menjadi langkah penting untuk mewujudkan transaksi e-commerce yang adil dan berkeadilan. Tanpa langkah tersebut, konsumen akan terus berada pada posisi yang lemah dalam hubungan hukum digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa perjanjian baku dalam transaksi e-commerce merupakan konsekuensi dari perkembangan teknologi dan kebutuhan efisiensi bisnis. Namun, penggunaan perjanjian baku secara masif telah menimbulkan ketimpangan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen cenderung

berada pada posisi yang lemah karena tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan isi perjanjian.

Hukum perdata Indonesia pada dasarnya mengakui keabsahan perjanjian baku, tetapi tidak memberikan perlindungan yang memadai apabila perjanjian tersebut disusun secara tidak adil. Oleh karena itu, kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi sangat penting sebagai instrumen pembatas terhadap asas kebebasan berkontrak. Undang-undang ini menegaskan bahwa kebebasan berkontrak harus dijalankan secara bertanggung jawab dan tidak merugikan pihak lain.

Dalam praktik e-commerce, masih banyak ditemukan klausula baku yang bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen, khususnya klausula eksonerasi. Lemahnya pengawasan serta rendahnya pemahaman konsumen terhadap isi perjanjian menjadi faktor utama belum optimalnya perlindungan hukum. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan normatif belum sepenuhnya diikuti oleh perlindungan faktual.

Sinkronisasi antara KUH Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang ITE merupakan kebutuhan mendesak untuk menciptakan kepastian hukum. Regulasi yang harmonis akan memberikan kejelasan mengenai batasan klausula baku serta tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik. Dengan demikian, konsumen memperoleh jaminan hukum yang lebih kuat.

Secara keseluruhan, perlindungan hukum perdata terhadap konsumen dalam perjanjian baku e-commerce harus diarahkan pada penciptaan keseimbangan hubungan hukum. Perlindungan yang efektif tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada penegakan hukum dan peningkatan kesadaran konsumen. Upaya tersebut diharapkan mampu menciptakan ekosistem e-commerce yang adil, aman, dan berkelanjutan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Z., Thoif, M., & Marwiyah, S. (2025). PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS KETIDAKJELASAN INFORMASI OLEH PELAKU USAHA DALAM PERJANJIAN E-COMMERCE MENURUT HUKUM PERDATA DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum (e-ISSN: 2776-1916), 5(06), 103–118.

<https://doi.org/10.69957/cr.v5i06.2079>

Fajra Ananda Ritonga, Muhlizar, & Dian Mandayani Ananda Nasution. (2025). Perlindungan Konsumen Pada Perjanjian Baku Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(6), 9449–9519. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i6.2646>

Dewa Kadek Kevin Patria, & Abdul Rokhim. (2025). Klausula Eksonerasi dalam E-Commerce: Antara Kebebasan Berkontrak dan Penyalahgunaan Keadaan. *JURNAL USM LAW REVIEW*, 8(3), 1743-1757. <https://doi.org/10.26623/julr.v8i3.12776>

SINKRONISASI PENGATURAN KONTRAK ELEKTRONIK PADA PASAL 18 UU ITE DAN KUH PERDATA DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN E-COMMERCE. (2025). *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(12). <https://doi.org/10.62281/9fhakm12>

Erma Dwiyanti. (2025). Kontrak Baku dalam Perspektif Hukum Perjanjian di Indonesia. *Jurnal Teologi Islam*, 1(2), 72-76. <https://doi.org/10.63822/wd240t93>

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. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i2.18721>