



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025 Page 3654-3676

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata dan UU Perlindungan Konsumen

Diego Fernando Seran^{1✉}, Andika Wijaya², Satriya Nugraha³

Universitas Palangka Raya

Email: diegoseran840@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mengubah secara fundamental hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, khususnya dalam perjanjian layanan digital yang banyak menggunakan Klausula baku. Klausula ini umumnya disusun sepihak oleh pelaku usaha dan wajib disetujui oleh konsumen tanpa negosiasi. Dalam perspektif KUH Perdata, Klausula baku dinilai sah selama memenuhi syarat-syarat perjanjian, namun dalam praktiknya sering kali mencederai hak konsumen. Untuk menanggapi hal tersebut, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan batasan terhadap kebebasan berkontrak, khususnya dengan melarang pencantuman Klausula yang merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan Klausula baku dalam KUH Perdata, meninjau bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen, serta mengkaji problematika dan kedudukan Klausula baku dalam perjanjian layanan digital. Temuan menunjukkan adanya benturan prinsip antara kebebasan berkontrak dan perlindungan konsumen, sehingga dibutuhkan pembaruan regulasi, penguatan standar Klausula baku, serta literasi hukum bagi konsumen untuk menciptakan kontrak yang lebih adil dan seimbang di era digital

Kata Kunci: *Klausula Baku, Perjanjian Layanan Digital, Hukum Perdata, Perlindungan Konsumen, KUH Perdata, UU Perlindungan Konsumen.*

Abstract

The development of digital technology has fundamentally transformed the legal relationship between businesses and consumers, particularly in digital service agreements that frequently rely on standard contract terms. These terms are often unilaterally drafted by businesses and must be accepted by consumers without negotiation. Under the Indonesian Civil Code (KUH Perdata), such clauses are deemed valid as long as they satisfy the general requirements of a contract. However, in practice, they may contain provisions that disadvantage consumers and undermine their rights. Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection serves as a corrective legal framework, restricting contractual freedom through the prohibition of unfair standard clauses, particularly under Article 18. This study aims to analyze the regulation of standard clauses from the perspective of the Civil Code, examine consumer protection under the Consumer Protection Law, and assess the legal position and challenges of standard clauses in digital service contracts. The findings reveal a normative tension between the principle of freedom of contract and the principle of consumer protection, necessitating regulatory reform, the development of fair standard clause models, and enhanced consumer legal literacy to ensure balanced and equitable contractual relationships in the digital era.

Keywords: Standard Clauses, Digital Service Agreements, Civil Law, Consumer Protection, Indonesian Civil Code, Consumer Protection Law.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi besar dalam pola hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen di era modern, khususnya melalui lahirnya berbagai platform layanan digital. Dalam konteks ini, layanan digital merujuk pada segala bentuk aktivitas transaksi yang dilakukan secara daring (online), seperti layanan e-commerce, financial technology (fintech), marketplace, hingga layanan berbasis aplikasi (Setiawan, 2018). Kehadiran layanan digital tersebut secara nyata telah mengubah model interaksi kontraktual yang sebelumnya bersifat konvensional berbasis pertemuan fisik, negosiasi langsung, dan kesepakatan tertulis menjadi serba otomatis, instan, dan berbasis perjanjian elektronik. Salah satu konsekuensi penting dari perkembangan ini adalah munculnya praktik perjanjian layanan digital (digital service agreement) yang mengandalkan kontrak online sebagai mekanisme pengikatan para pihak.

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. Model kontrak online seperti ini berkembang luas dalam bentuk clickwrap agreement atau

browsewrap agreement, di mana persetujuan pengguna dilakukan melalui satu klik tombol "setuju" tanpa melalui proses negosiasi terhadap isi perjanjian (Hidayati, 2020). Perubahan pola ini memperlihatkan bahwa perjanjian dalam ruang digital tidak lagi sepenuhnya berlandaskan pada prinsip kebebasan berkontrak sebagaimana dipahami dalam hukum perdata klasik, tetapi cenderung berbasis pada dominasi sepihak dari pelaku usaha yang merancang seluruh isi Klausula kontrak. Hal ini menjadi menarik untuk dikaji karena perkembangan layanan digital yang pesat telah menciptakan pola kontraktual baru, di mana posisi tawar para pihak tidak lagi seimbang, sementara sistem hukum perdata Indonesia masih berpijak pada doktrin dan asas-asas kontrak yang lahir dalam konteks interaksi langsung antar manusia.

Meskipun kehadiran layanan digital telah membawa kemudahan dan efisiensi dalam aktivitas transaksi, namun penggunaan Klausula baku dalam kontrak digital justru menghadirkan problematika hukum tersendiri, khususnya terkait dengan prinsip keadilan dan keseimbangan para pihak dalam perjanjian. Klausula baku dalam perjanjian layanan digital umumnya disusun secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa memberikan ruang partisipasi atau negosiasi dari pihak konsumen (Setyawati et al., 2017). Kondisi ini mengakibatkan lahirnya perjanjian yang bersifat *take it or leave it*, di mana konsumen tidak memiliki alternatif lain selain menerima seluruh isi perjanjian yang telah disiapkan, apabila ingin memperoleh akses terhadap layanan tersebut.

Permasalahan semakin kompleks ketika isi dari Klausula baku dalam kontrak digital kerap kali mengandung ketentuan yang merugikan konsumen, seperti pembatasan atau penghilangan tanggung jawab pelaku usaha, pembatasan hak konsumen untuk mengajukan klaim, atau Klausula penalti yang berlebihan. Dalam praktiknya, banyak konsumen tidak menyadari risiko hukum dari persetujuan yang mereka berikan secara digital, mengingat proses persetujuan tersebut berlangsung sangat cepat, praktis, dan dilakukan secara otomatis melalui sistem (Dzaffa Adil, 2025). Apalagi, dalam kontrak digital berbasis aplikasi atau platform online, Klausula baku seringkali disusun dalam bahasa hukum atau istilah teknis yang sulit dipahami oleh konsumen awam. Kondisi ini pada akhirnya menciptakan ketidakseimbangan posisi hukum antara pelaku usaha dan konsumen, sekaligus berpotensi melanggar asas keadilan kontraktual yang menjadi landasan penting dalam hukum perdata.

Realitas perkembangan kontrak berbasis digital dan maraknya penggunaan Klausula baku secara sepihak menegaskan urgensi perlindungan hukum yang lebih kuat terhadap konsumen dalam era layanan digital. Dalam konteks Indonesia, konsumen merupakan pihak yang paling rentan dalam transaksi digital, bukan hanya karena keterbatasan akses

informasi, tetapi juga karena keterbatasan pemahaman terhadap implikasi hukum dari kontrak yang disepakati secara online (Barkatullah, 2019). Di tengah dominasi pelaku usaha digital yang menguasai teknologi, sistem, dan aturan main dalam transaksi, konsumen seringkali berada dalam posisi lemah dan tidak memiliki daya tawar dalam proses perikatan kontraktual.

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan landasan normatif untuk melindungi konsumen, termasuk melalui pengaturan larangan Klausula baku yang merugikan sebagaimana diatur dalam Pasal 18. Namun, dalam praktiknya, implementasi perlindungan tersebut masih menghadapi tantangan besar, khususnya dalam transaksi digital yang terus berkembang dan sulit diawasi secara langsung. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan hukum yang lebih progresif dan adaptif untuk memastikan bahwa prinsip perlindungan konsumen tetap relevan dan efektif dalam menghadapi pola-pola perjanjian layanan digital yang berbasis teknologi.

Perlindungan konsumen dalam kontrak digital tidak hanya berfungsi untuk menjaga keseimbangan posisi para pihak, tetapi juga menjadi instrumen penting untuk memastikan terciptanya transaksi yang adil, transparan, dan bertanggung jawab (Rafi et al., 2024). Dalam kerangka ini, sistem hukum perdata Indonesia perlu membangun model regulasi yang tidak hanya berorientasi pada kebebasan berkontrak semata, tetapi juga mampu mengakomodasi prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang responsif terhadap perubahan teknologi dan kompleksitas transaksi digital modern.

Dalam sistem hukum perdata Indonesia, keberadaan Klausula baku pada dasarnya masih dipandang sebagai bagian dari perjanjian yang sah sepanjang memenuhi ketentuan syarat sah kontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Prinsip dasar kebebasan berkontrak (Pasal 1338 KUH Perdata) memberikan kewenangan kepada para pihak untuk menentukan isi, bentuk, maupun substansi perjanjian selama tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. Oleh karena itu, dalam perspektif hukum perdata klasik, Klausula baku bukanlah suatu hal yang dilarang secara eksplisit, melainkan dianggap sah sepanjang para pihak menyatakan sepakat untuk terikat dalam kontrak tersebut.

Namun, persoalan muncul ketika ketentuan Klausula baku diterapkan dalam konteks perjanjian layanan digital, di mana pelaku usaha cenderung mendikte seluruh isi perjanjian tanpa memberikan ruang bagi konsumen untuk melakukan perundingan atau negosiasi (Maileni, 2023). Model perjanjian seperti ini secara praktis mereduksi makna dari asas kebebasan berkontrak itu sendiri, karena konsumen sebagai salah satu pihak dalam

perjanjian tidak memiliki kebebasan untuk menentukan atau mengubah syarat kontrak. Ketimpangan ini menjadi semakin krusial ketika isi Klausula baku memuat ketentuan yang merugikan, melemahkan, atau bahkan menghilangkan hak-hak konsumen.

Untuk merespons kondisi tersebut, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara khusus mengatur dan membatasi penggunaan Klausula baku, terutama dalam Pasal 18. Dalam ketentuan tersebut, tegas dinyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan Klausula baku yang bertujuan untuk memindahkan tanggung jawab, membatasi hak konsumen, atau memberikan hak istimewa sepihak kepada pelaku usaha dalam suatu perjanjian. Dalam hal ini, keberadaan UU Perlindungan Konsumen telah memperkenalkan batasan penting terhadap kebebasan berkontrak yang sebelumnya bersifat mutlak dalam doktrin hukum perdata klasik.

Dengan demikian, dapat terlihat adanya pergeseran orientasi dalam pengaturan Klausula baku antara KUH Perdata dan UU Perlindungan Konsumen. Di satu sisi, KUH Perdata menempatkan Klausula baku dalam bingkai kebebasan berkontrak yang relatif longgar. Di sisi lain, UU Perlindungan Konsumen hadir untuk menegaskan bahwa kebebasan tersebut tidak boleh digunakan secara sewenang-wenang hingga merugikan kepentingan pihak yang lemah, khususnya konsumen. Kondisi ini memperlihatkan adanya dua rezim hukum yang saling berinteraksi dan dalam keadaan tertentu dapat menimbulkan benturan, khususnya dalam praktik perjanjian layanan digital yang terus berkembang dengan karakteristik khusus dan tantangan tersendiri.

Penelitian mengenai Klausula baku dalam kontrak, khususnya dalam konteks transaksi digital, telah banyak dilakukan dan dipublikasikan dalam berbagai jurnal ilmiah yang terindeks di Google Scholar. Beberapa studi terdahulu umumnya mengkaji Klausula baku dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, terutama dalam transaksi jual beli secara daring (e-commerce). Penelitian Lisa Mega Yuniar, misalnya, menelaah permasalahan Klausula eksonerasi dalam perjanjian syarat dan ketentuan di marketplace, dengan fokus pada ketidaksesuaian Klausula tersebut terhadap Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Yuniar, 2022). Sementara itu, Serlita Okky Vera meneliti perlindungan hak konsumen dalam transaksi elektronik melalui platform Shopee, dengan penekanan pada Klausula baku yang merugikan konsumen (Vera, n.d.). Dalam studi lainnya, Putri Wisma Hayati mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen situs belanja online, juga menyoroti keberadaan Klausula baku yang membatasi hak-hak konsumen (Hayati et al., 2020). Bahkan, penelitian Fadel Edo Romires menegaskan bahwa penggunaan Klausula baku dalam perjanjian e-commerce berpotensi disalahgunakan oleh pelaku usaha

untuk menguntungkan diri sendiri dan merugikan konsumen (Romires, 2022).

Meskipun studi-studi terdahulu telah memberikan kontribusi yang cukup berarti, namun kajian mereka pada umumnya masih terbatas pada aspek normatif perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen itu sendiri, tanpa secara mendalam membandingkan atau mengaitkannya dengan prinsip-prinsip dasar dalam hukum perdata klasik, khususnya mengenai asas kebebasan berkontrak dalam KUH Perdata. Selain itu, mayoritas penelitian tersebut lebih berfokus pada konteks transaksi jual beli barang melalui e-commerce, bukan pada dinamika yang lebih kompleks dalam layanan digital berbasis aplikasi atau platform modern, di mana pola kontrak sangat didominasi oleh penggunaan teknologi, otomatisasi, dan standar baku sepihak yang harus disetujui pengguna tanpa negosiasi.

Di sisi lain, masih sangat sedikit penelitian yang secara spesifik mengevaluasi efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen atas Klausula baku dalam perjanjian layanan digital, khususnya berkaitan dengan implementasi pengawasan dan penegakan hukumnya di Indonesia. Dalam praktiknya, penggunaan Klausula baku dalam layanan digital tidak hanya menciptakan potensi pelanggaran terhadap hak konsumen, tetapi juga melahirkan tantangan baru dalam konteks pengawasan dan penegakan hukum, mengingat model kontrak digital yang bersifat instan, tersembunyi di balik teknologi, dan dilakukan lintas yurisdiksi.

Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan (research gap) dalam literatur hukum perdata Indonesia, sekaligus menawarkan kebaruan (novelty) dalam kajian hukum kontrak. Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan analisis perbandingan antara prinsip hukum perdata klasik khususnya asas kebebasan berkontrak dalam KUH Perdata dengan prinsip perlindungan konsumen dalam UU Nomor 8 Tahun 1999, dalam konteks penggunaan Klausula baku pada perjanjian layanan digital. Penelitian ini juga memberikan fokus yang lebih spesifik pada fenomena perjanjian layanan digital berbasis platform, termasuk mekanisme perjanjian clickwrap dan browsewrap, yang kerap digunakan dalam layanan aplikasi, fintech, dan marketplace modern.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini merumuskan tiga fokus pokok yang menjadi rumusan masalah, yaitu: pertama, bagaimana pengaturan Klausula baku dalam perspektif hukum perdata Indonesia, khususnya menurut KUH Perdata; kedua, bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas keberadaan Klausula baku dalam perjanjian layanan digital menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen; dan ketiga, bagaimana analisis perbandingan dan problematika posisi Klausula baku dalam perjanjian layanan digital antara prinsip kebebasan berkontrak dalam KUH Perdata dan perlindungan hukum konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen.

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini memiliki tujuan utama untuk mengkaji dan menganalisis secara mendalam persoalan Klausula baku dalam perjanjian layanan digital dalam perspektif hukum perdata Indonesia dan hukum perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menjelaskan bagaimana pengaturan Klausula baku dalam sistem hukum perdata Indonesia, khususnya berdasarkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam KUH Perdata, serta untuk menganalisis sejauh mana keberadaan Klausula baku tersebut memperoleh legitimasi hukum dalam praktik kontraktual modern berbasis layanan digital.

Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terkait penggunaan Klausula baku dalam kontrak digital, berdasarkan ketentuan dan prinsip-prinsip yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini juga ditujukan untuk menganalisis secara komparatif dan kritis posisi Klausula baku antara prinsip kebebasan berkontrak dalam KUH Perdata dengan prinsip perlindungan konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen, khususnya dalam konteks perjanjian layanan digital yang terus berkembang dan semakin kompleks di era teknologi informasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat merumuskan model regulasi yang lebih ideal, adaptif, dan responsif dalam rangka memberikan perlindungan hukum yang lebih efektif bagi konsumen di tengah dinamika perkembangan kontrak digital di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (yuridis normatif) sebagai pendekatan utama dalam menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Metode penelitian hukum normatif dipilih karena fokus kajian dalam 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, khususnya terkait dengan pengaturan Klausula baku dalam perjanjian layanan digital. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menelaah ketentuan hukum secara sistematis, logis, dan argumentatif guna menemukan prinsip-prinsip hukum, asas-asas hukum, dan konsep-konsep hukum yang

relevan dalam permasalahan yang dikaji.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa jenis pendekatan. Pertama, *statute approach* atau pendekatan peraturan perundang-undangan, yakni menelaah dan menganalisis peraturan hukum positif yang berkaitan langsung dengan Klausula baku dalam perjanjian, yaitu KUH Perdata sebagai dasar hukum kontrak di Indonesia, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai instrumen khusus dalam melindungi kepentingan konsumen. Kedua, *conceptual approach* atau pendekatan konsep, yaitu melakukan kajian terhadap doktrin, asas, dan teori-teori hukum kontrak serta perlindungan konsumen yang berkembang dalam literatur hukum nasional maupun internasional, guna memperkaya analisis terhadap permasalahan Klausula baku dalam kontrak digital. Ketiga, *comparative approach* atau pendekatan perbandingan, digunakan untuk menganalisis perbedaan pengaturan dan perlakuan hukum terhadap Klausula baku antara prinsip kebebasan berkontrak dalam KUH Perdata dan pembatasan Klausula baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti KUH Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bahan hukum sekunder berupa literatur, jurnal ilmiah, hasil penelitian, serta pendapat para ahli hukum yang berkaitan dengan kontrak, Klausula baku, dan perlindungan konsumen. Sedangkan bahan hukum tersier digunakan untuk memperkuat analisis, berupa kamus hukum, ensiklopedia, maupun sumber informasi penunjang lainnya. Seluruh bahan hukum yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis secara kualitatif, dengan cara menelaah dan mengkaji isi norma, asas, dan prinsip hukum yang terkait, kemudian dikonstruksikan secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah (Solikin, 2021). Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis, dengan memaparkan data hukum secara rinci, menganalisisnya secara kritis, dan menarik kesimpulan secara logis sesuai dengan kaidah-kaidah ilmu hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Klausula Baku dalam Perspektif Hukum Perdata Indonesia (Menurut KUH Perdata)

Dalam sistem hukum perdata Indonesia, khususnya berdasarkan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), klausula baku pada dasarnya merupakan bagian dari kebebasan para pihak dalam mengikat diri dalam suatu perjanjian. Hal ini

sejalan dengan prinsip fundamental dalam hukum kontrak yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang menegaskan bahwa “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Pasal ini dikenal sebagai perwujudan asas freedom of contract atau kebebasan berkontrak, yaitu prinsip yang memberikan kebebasan penuh kepada para pihak untuk menentukan isi, syarat, dan bentuk perjanjian, selama tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan.

Dalam kerangka berpikir KUH Perdata, perjanjian atau kontrak lahir dan sah apabila memenuhi syarat-syarat pokok sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu: (1) adanya kesepakatan para pihak, (2) adanya kecakapan untuk membuat perikatan, (3) adanya suatu hal tertentu sebagai objek perjanjian, dan (4) adanya causa yang halal. Sepanjang keempat syarat ini dipenuhi, maka perjanjian yang dibuat termasuk yang memuat klausula baku dianggap sah dan mengikat secara hukum bagi para pihak.

Dalam konteks tersebut, KUH Perdata pada dasarnya memberikan kebebasan yang sangat luas bagi para pihak, termasuk pelaku usaha, untuk merancang dan menyusun isi kontrak sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masing-masing. Penggunaan klausula baku atau standard contract terms dalam pandangan hukum perdata klasik bukan merupakan praktik yang dilarang atau bertentangan dengan hukum, selama klausula tersebut disepakati secara sadar oleh para pihak (Rachmaniyah & Wahyoeno, 2022). Hal ini menempatkan tanggung jawab pada para pihak untuk membaca, memahami, dan menyetujui isi perjanjian sebelum memberikan persetujuan.

Namun, perkembangan praktik perjanjian modern, khususnya dalam layanan digital, memperlihatkan bahwa penggunaan klausula baku telah mengalami pergeseran dari prinsip kebebasan berkontrak yang bersifat setara, menuju praktik dominasi sepihak oleh salah satu pihak — dalam hal ini, pelaku usaha. Dalam banyak kasus, klausula baku digunakan sebagai instrumen untuk memperkuat posisi pelaku usaha, sekaligus melemahkan atau bahkan menghapuskan hak-hak konsumen. Padahal, meskipun KUH Perdata memberikan kebebasan berkontrak, kebebasan tersebut tetap harus dijalankan dalam batas kewajaran, itikad baik (Pasal 1338 ayat 3 KUH Perdata), dan tidak boleh digunakan untuk menciptakan ketidakadilan atau penyalahgunaan posisi dominan.

Sebagai catatan penting, KUH Perdata tidak secara eksplisit mengatur mengenai larangan atau pembatasan klausula baku yang merugikan, karena regulasi tersebut lahir dalam konteks hubungan perjanjian yang diasumsikan berlangsung secara seimbang dan melalui proses negosiasi (Miswanto, 2024). Hal ini berbeda dengan perkembangan transaksi

digital saat ini, di mana pola *take it or leave it* dalam perjanjian layanan digital telah menggeser esensi kebebasan berkontrak menjadi sekedar *acceptance of standard terms*, tanpa pilihan atau negosiasi nyata bagi konsumen.

Lebih jauh, apabila ditelusuri secara historis, pengaturan klausula baku dalam hukum perdata klasik Indonesia yang bersumber dari KUH Perdata memang tidak dirancang untuk menghadapi pola perjanjian modern seperti saat ini, khususnya perjanjian berbasis teknologi digital. Pada masa perumusan KUH Perdata, perjanjian dipahami sebagai hasil pertemuan kehendak antara dua pihak atau lebih yang memiliki kedudukan hukum yang relatif setara, melalui proses negosiasi langsung dan kesepakatan bersama. Oleh karena itu, doktrin kebebasan berkontrak yang diusung oleh KUH Perdata sangat menekankan pada persamaan posisi dan kehendak bebas dalam pembuatan kontrak.

Namun, dalam konteks kontrak layanan digital modern, terjadi pergeseran karakteristik hubungan hukum antara para pihak. Klausula baku yang digunakan dalam perjanjian layanan digital tidak lagi mencerminkan perundingan bebas atau negosiasi yang setara (Fatimah, 2018). Sebaliknya, klausula tersebut disusun secara sepihak oleh pelaku usaha atau pemilik platform digital, kemudian disodorkan kepada konsumen dalam bentuk perjanjian standar yang hanya memberikan dua pilihan: menerima seluruh isi perjanjian (*acceptance*) atau tidak dapat mengakses layanan sama sekali (*rejection*).

Model klausula baku dalam perjanjian digital ini umumnya dikemas dalam bentuk *clickwrap agreement* atau *browsewrap agreement*, di mana konsumen dianggap setuju hanya dengan mengklik tombol "setuju" tanpa membaca secara rinci isi seluruh syarat dan ketentuan perjanjian. Dalam praktiknya, banyak konsumen bahkan tidak mengetahui atau tidak memahami secara detail hak dan kewajiban yang tercantum dalam perjanjian, karena perjanjian tersebut seringkali dibuat sangat panjang, menggunakan bahasa teknis, atau tersembunyi di balik fitur-fitur aplikasi.

Kondisi ini menciptakan dilema dalam penerapan prinsip kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam KUH Perdata. Secara formal, persetujuan konsumen terhadap klausula baku dalam kontrak digital memenuhi unsur kesepakatan (*consensus*) sebagaimana disyaratkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Akan tetapi, secara substansial, terdapat ketidakseimbangan yang nyata dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Hal ini bertentangan dengan asas itikad baik (Pasal 1338 ayat 3 KUH Perdata), yang menghendaki agar perjanjian dilaksanakan tidak semata-mata berdasarkan aspek formalitas hukum, tetapi juga dengan kejujuran, kewajaran, dan tanpa itikad buruk dari salah satu pihak.

Lebih lanjut, problematika klausula baku dalam perspektif hukum perdata semakin rumit ketika isi klausula tersebut justru digunakan untuk membatasi, meniadakan, atau bahkan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Praktik semacam ini sesungguhnya telah bergeser dari makna kebebasan berkontrak yang sehat menuju penyalahgunaan posisi dominan (*abuse of dominant position*) oleh pelaku usaha (Syarifaini, 2022). Dalam kondisi inilah, perlindungan terhadap pihak yang lemah, khususnya konsumen, menjadi sangat diperlukan sebagai koreksi atas ketidakseimbangan dalam hubungan kontraktual.

Sayangnya, KUH Perdata sendiri tidak memberikan pengaturan secara tegas dan spesifik mengenai larangan terhadap klausula baku yang merugikan. Pengaturan yang ada dalam KUH Perdata hanya membatasi isi perjanjian apabila bertentangan dengan hukum, ketertiban umum, atau kesusilaan (Pasal 1337 KUH Perdata). Oleh karena itu, kebutuhan akan instrumen hukum khusus di luar KUH Perdata untuk membatasi penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen menjadi sangat penting. Kebutuhan inilah yang kemudian melahirkan peran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai regulasi khusus yang lebih eksplisit dalam mengatur larangan dan batasan terhadap klausula baku, khususnya dalam konteks perjanjian-perjanjian modern termasuk layanan digital.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam perspektif KUH Perdata, klausula baku dalam perjanjian layanan digital tetap dianggap sah dan mengikat sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian dan dilakukan dengan itikad baik. Namun, dalam praktiknya, penggunaan klausula baku secara sepihak dan merugikan konsumen justru menimbulkan persoalan hukum yang tidak dapat diselesaikan hanya dengan mengandalkan prinsip-prinsip hukum perdata klasik. Oleh sebab itu, keberadaan UU Perlindungan Konsumen menjadi sangat penting untuk mengisi kekosongan atau keterbatasan dalam pengaturan KUH Perdata, khususnya dalam menghadapi perkembangan kontrak berbasis layanan digital di era teknologi saat ini

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam konteks hukum positif Indonesia, perlindungan terhadap konsumen yang berhadapan dengan klausula baku, khususnya dalam perjanjian layanan digital, telah memperoleh pengaturan secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). Kehadiran UU ini sesungguhnya merupakan koreksi terhadap kelemahan sistem hukum perdata klasik, khususnya KUH

Perdata, yang masih memberikan keleluasaan sangat luas kepada para pihak dalam menyusun dan menentukan isi perjanjian berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Namun, dalam praktiknya, asas tersebut kerap kali justru disalahgunakan oleh pelaku usaha, terutama dalam perjanjian standar atau klausula baku, sehingga merugikan pihak konsumen.

UU Perlindungan Konsumen memberikan pengakuan dan perlindungan hukum secara eksplisit terhadap konsumen sebagai pihak yang rentan dalam perjanjian, terutama dalam konteks transaksi modern seperti layanan digital. Dalam Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dengan pengertian ini, konsumen dalam layanan digital—termasuk pengguna aplikasi, platform, dan layanan berbasis teknologi—berada dalam cakupan perlindungan hukum UU Perlindungan Konsumen.

Salah satu aspek penting dari perlindungan konsumen dalam UU ini adalah ketentuan mengenai larangan terhadap pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, sebagaimana diatur secara tegas dalam Pasal 18 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen. Pasal ini menentukan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang antara lain bertujuan: (a) untuk mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha; (b) untuk menolak pengembalian uang, barang, atau jasa yang telah dibeli; atau (c) untuk menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak pengembalian barang atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen tanpa alasan yang jelas. Bahkan, ketentuan ini diperkuat dengan Pasal 18 ayat (3) yang menyatakan bahwa setiap klausula baku yang melanggar ketentuan ini dinyatakan batal demi hukum.

Pengaturan ini memperlihatkan adanya pergeseran paradigma dari kebebasan berkontrak yang bersifat absolut menjadi kebebasan berkontrak yang bersifat terbatas dan bertanggung jawab, terutama apabila melibatkan konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian layanan digital tidak hanya terletak pada aspek formal kesepakatan saja, tetapi juga pada substansi isi perjanjian yang harus sesuai dengan asas keadilan, kepatutan, dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Namun demikian, dalam konteks layanan digital, penerapan perlindungan konsumen atas klausula baku menghadapi tantangan tersendiri. Salah satu tantangan terbesar adalah sifat transaksi digital yang serba cepat, instan, dan dilakukan secara otomatis. Banyak konsumen tidak memiliki waktu atau kesempatan yang memadai untuk membaca dan

memahami seluruh isi klausula baku dalam perjanjian digital, apalagi jika disusun dalam bahasa teknis atau panjang lebar. Selain itu, dalam praktik layanan digital, pelaku usaha seringkali menyembunyikan klausula penting di dalam terms and conditions yang panjang, dengan harapan bahwa konsumen akan langsung menyetujui tanpa membaca secara detail (Huda, 2024).

Masalah lainnya adalah adanya fenomena ketergantungan konsumen terhadap layanan digital tertentu, yang menyebabkan konsumen tidak memiliki alternatif lain selain menyetujui seluruh klausula baku tersebut, meskipun berpotensi merugikan mereka. Kondisi ini pada akhirnya menciptakan *problem of consent* dalam perjanjian digital, di mana persetujuan konsumen terhadap klausula baku lebih bersifat formalitas administratif dibandingkan sebagai pernyataan kehendak yang lahir dari kesadaran dan pemahaman penuh (Sari, 2021).

Untuk itulah, UU Perlindungan Konsumen hadir tidak hanya untuk mengatur larangan terhadap klausula baku tertentu, tetapi juga untuk memperkuat posisi hukum konsumen dalam perjanjian, termasuk dalam transaksi layanan digital. Perlindungan ini tidak hanya berbentuk larangan klausula tertentu, tetapi juga melalui pengaturan hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa; hak untuk diperlakukan secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif; serta hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Dalam praktik penegakan hukumnya, pelaku usaha yang melanggar ketentuan mengenai klausula baku dapat dikenakan sanksi administratif, perdata, maupun pidana sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen (Syamsudin & Ramadani, 2018). Meskipun demikian, efektivitas perlindungan hukum tersebut dalam konteks layanan digital masih menjadi tantangan besar, terutama karena keterbatasan pengawasan, rendahnya literasi digital konsumen, dan sifat lintas batas (*borderless*) dari layanan digital itu sendiri.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menghadapi klausula baku yang merugikan memiliki posisi yang sangat strategis dalam sistem hukum Indonesia, terlebih lagi ketika transaksi bergeser dari konvensional ke ranah digital (Tobing, 2019). Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, ketentuan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen secara khusus hadir sebagai instrumen korektif terhadap ketidakseimbangan dalam perjanjian standar. Pasal ini tidak hanya melarang klausula baku tertentu, tetapi juga memberikan konsekuensi hukum yang tegas berupa pembatalan demi hukum terhadap klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan tersebut. Ini berarti, sekalipun konsumen telah menyetujui

klausula baku tersebut secara formil — misalnya melalui klik setuju dalam platform digital — tetapi apabila isi klausula bertentangan dengan Pasal 18, maka klausula tersebut tetap dianggap tidak sah dan tidak memiliki kekuatan mengikat secara hukum.

Lebih jauh, UU Perlindungan Konsumen juga mengatur hak-hak fundamental konsumen dalam Pasal 4, di antaranya hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi produk atau jasa; hak untuk diperlakukan secara benar dan adil; serta hak atas kenyamanan dan keamanan dalam penggunaan layanan. Dalam praktik perjanjian layanan digital, sering kali hak-hak ini terabaikan. Misalnya, dalam layanan aplikasi keuangan (fintech) atau platform e-commerce, tidak jarang ditemukan klausula baku yang mengatur pembatasan atau bahkan penghilangan tanggung jawab penyedia layanan terhadap kerugian konsumen akibat kesalahan sistem, kebocoran data pribadi, atau gangguan layanan (Buana, 2022).

Selain itu, dalam ranah digital, pelaku usaha juga kerap memanfaatkan posisi dominannya untuk menetapkan klausula baku mengenai persetujuan penggunaan data pribadi konsumen secara luas, bahkan untuk kepentingan komersialisasi yang tidak selalu diinformasikan secara terbuka kepada konsumen. Model klausula seperti ini jelas bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen dan prinsip keadilan kontraktual, karena pada dasarnya penggunaan data pribadi merupakan bagian dari hak privasi konsumen yang harus dilindungi.

UU Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7, yang antara lain mewajibkan pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, dan memberikan jaminan atas kualitas layanan yang diberikan. Namun dalam kenyataannya, perjanjian layanan digital kerap kali mencantumkan klausula baku yang justru melemahkan tanggung jawab tersebut. Klausula seperti "penyedia layanan tidak bertanggung jawab atas segala kerugian pengguna" atau "pengguna melepaskan haknya untuk menuntut kerugian" merupakan contoh konkret dari ketentuan yang bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen.

Selain perlindungan normatif, UU Perlindungan Konsumen juga menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen ketika mengalami kerugian akibat klausula baku yang merugikan. Konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai forum non-litigasi, atau mengajukan gugatan ke pengadilan (Novita & Santoso, 2021). Namun, dalam konteks layanan digital, efektivitas mekanisme ini masih menjadi tantangan tersendiri. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: pertama, sebagian besar pelaku usaha digital

berskala besar memiliki domisili hukum di luar wilayah konsumen, bahkan lintas negara, sehingga menyulitkan proses penegakan hukum; kedua, rendahnya kesadaran dan kemampuan konsumen dalam menuntut hak-haknya; ketiga, belum optimalnya pengawasan pemerintah terhadap praktik perjanjian digital, terutama terkait audit dan pengawasan terhadap klausula baku dalam aplikasi atau platform digital.

Dalam konteks layanan digital yang borderless (tanpa batas wilayah), persoalan yuridiksi menjadi isu krusial. Ketika pelaku usaha berdomisili di luar negeri, dan perjanjian layanan digital tunduk pada hukum asing atau penyelesaian sengketa dilakukan di negara lain, maka posisi konsumen Indonesia menjadi semakin rentan. Dalam banyak kasus, klausula baku dalam perjanjian digital justru mengatur bahwa seluruh perselisihan tunduk pada hukum negara tertentu yang cenderung menguntungkan pelaku usaha. Hal ini jelas menjadi tantangan bagi penegakan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen Indonesia.

Maka dari itu, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menghadapi klausula baku di era layanan digital tidak dapat hanya mengandalkan aspek normatif semata, tetapi juga harus dibarengi dengan penguatan sistem pengawasan, peningkatan literasi hukum bagi masyarakat, serta pembaharuan regulasi yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi. Dalam kerangka tersebut, diperlukan pengaturan lebih lanjut yang secara spesifik mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi digital, termasuk standar penyusunan klausula baku yang adil, transparan, dan tidak merugikan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen atas klausula baku dalam perjanjian layanan digital menurut UU Perlindungan Konsumen pada dasarnya telah memiliki landasan yuridis yang kuat. Namun, efektivitasnya sangat bergantung pada implementasi, pengawasan, dan penyesuaian regulasi dengan karakteristik transaksi digital modern yang dinamis dan lintas yurisdiksi.

Analisis Perbandingan dan Problematika Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital antara Prinsip Kebebasan Berkontrak dalam KUH Perdata dan Perlindungan Hukum Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen

Analisis perbandingan antara prinsip kebebasan berkontrak dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dan perlindungan hukum konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) memperlihatkan adanya pergeseran paradigma hukum kontrak dalam sistem hukum Indonesia, terutama ketika dihadapkan pada praktik klausula baku dalam perjanjian

layanan digital.

Prinsip kebebasan berkontrak yang dianut KUH Perdata sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) memberikan kebebasan penuh bagi para pihak untuk menentukan isi, syarat, dan bentuk perjanjian. Konsep ini lahir dari asumsi klasik bahwa hubungan kontraktual terjadi antara pihak-pihak yang setara, sadar, dan bebas dalam menentukan kehendaknya. Dengan demikian, sepanjang syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUH Perdata dipenuhi, maka kontrak dianggap mengikat dan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak.

Namun, dalam praktik perjanjian layanan digital, terutama dalam pola standard contract atau klausula baku, realitas hubungan hukum tersebut telah mengalami perubahan mendasar. Tidak lagi terjadi perundingan atau negosiasi yang setara antara pelaku usaha dan konsumen, melainkan pola relasi hukum yang lebih bersifat dominasi sepihak. Pelaku usaha menyusun seluruh isi kontrak secara standar, kemudian disodorkan kepada konsumen dalam bentuk clickwrap agreement atau browsewrap agreement, yang hanya memberikan ruang kepada konsumen untuk menerima seluruh isi kontrak atau tidak menggunakan layanan sama sekali (take it or leave it) (Chusnida, 2023). Hal ini menimbulkan persoalan serius dalam penerapan prinsip kebebasan berkontrak karena persetujuan (consensus) dari konsumen lebih bersifat administratif daripada hasil pertemuan kehendak yang sejati.

Perbedaan mendasar antara KUH Perdata dan UU Perlindungan Konsumen terletak pada pengaturan posisi klausula baku. KUH Perdata tidak secara eksplisit membatasi atau melarang klausula baku, bahkan cenderung menganggap sah sepanjang memenuhi syarat perjanjian dan dilakukan dengan itikad baik. Sebaliknya, UU Perlindungan Konsumen secara tegas memberikan batasan terhadap klausula baku, khususnya dalam Pasal 18, dengan melarang secara spesifik pencantuman klausula yang merugikan konsumen, seperti klausula pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, pembatasan hak konsumen, atau klausula penalti yang tidak adil.

Konsekuensi dari perbedaan paradigma ini melahirkan problematika dalam praktik hukum, terutama dalam perjanjian layanan digital. Di satu sisi, pelaku usaha berlindung pada prinsip kebebasan berkontrak ala KUH Perdata dalam menyusun klausula baku, tetapi di sisi lain, UU Perlindungan Konsumen membatasi ruang kebebasan tersebut demi melindungi kepentingan konsumen. Ketegangan ini semakin terasa dalam konteks digital, ketika transaksi berlangsung secara cepat, otomatis, dan tanpa pertemuan langsung antara para pihak.

Problematika lainnya adalah mengenai efektivitas perlindungan hukum terhadap

konsumen dalam menghadapi klausula baku layanan digital. Meskipun UU Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan normatif, kenyataannya masih terdapat kesulitan dalam implementasi di lapangan (Erlinawati & Nugrahaningsih, 2017). Transaksi digital seringkali melibatkan pelaku usaha lintas negara atau platform global, yang secara hukum tunduk pada yurisdiksi luar negeri. Hal ini memperlemah posisi konsumen domestik karena penyelesaian sengketa atau penegakan hak seringkali harus tunduk pada hukum dan forum penyelesaian yang ditentukan oleh pelaku usaha dalam klausula baku (Barkatullah, 2017).

Selain itu, masih rendahnya kesadaran hukum konsumen Indonesia menjadi faktor penghambat utama dalam perlindungan terhadap klausula baku yang merugikan. Banyak konsumen tidak memahami hak-hak hukumnya, atau merasa tidak memiliki kemampuan untuk menuntut pelaku usaha atas klausula baku yang merugikan. Praktik ini semakin memperlemah posisi konsumen dan memperkuat ketimpangan dalam hubungan kontraktual.

Dalam konteks perjanjian layanan digital, problematika lain yang muncul adalah soal pengawasan terhadap isi klausula baku itu sendiri. Tidak adanya mekanisme preventif yang mewajibkan pelaku usaha untuk menyerahkan standar perjanjian layanan digital untuk diperiksa atau disetujui oleh otoritas tertentu sebelum digunakan, menyebabkan praktik klausula baku merugikan terus berlangsung. Dalam hal ini, peran negara sangat diperlukan untuk membangun sistem pengawasan preventif, audit berkala terhadap klausula baku, serta penguatan mekanisme pengaduan publik secara efektif.

Secara konseptual, asas kebebasan berkontrak dalam hukum perdata klasik sebagaimana terkandung dalam KUH Perdata memang lahir dari filosofi individualisme kontrak abad ke-19, yang sangat menempatkan kontrak sebagai hasil pertemuan kehendak antara individu yang merdeka, setara, dan rasional. Namun, model hubungan kontraktual seperti ini tidak lagi utuh relevansinya ketika diterapkan dalam ekosistem ekonomi digital saat ini, khususnya dalam relasi hukum antara pelaku usaha berbasis platform digital dengan konsumen.

Jika merujuk kepada KUH Perdata, keberadaan klausula baku dalam perjanjian, termasuk dalam layanan digital, selama memenuhi empat syarat sah perjanjian (Pasal 1320) tetap dipandang sah dan mengikat. Namun dalam praktiknya, klausula baku dalam perjanjian digital seringkali dibuat dalam konteks relasi kekuasaan yang timpang (inequality of bargaining power), bahkan hampir tanpa ada peran aktif atau kehendak murni dari pihak konsumen. Dengan demikian, konsep *consensus ad idem* (pertemuan kehendak yang sejati) sebagaimana idealnya dipahami dalam hukum kontrak KUH Perdata menjadi kehilangan

makna substansialnya dalam transaksi digital (Hutagalung, 2024).

Kelemahan KUH Perdata dalam konteks ini terletak pada dua hal utama:

1. Tidak adanya pengaturan atau larangan eksplisit terhadap klausula baku yang merugikan.
2. Asumsi bahwa persetujuan dalam kontrak selalu lahir dari kehendak bebas dan setara.

Sementara itu, kehadiran UU Perlindungan Konsumen justru memperlihatkan pendekatan hukum yang berbeda dan lebih progresif. UU ini membatasi secara tegas kebebasan berkontrak ketika berhadapan dengan klausula baku yang merugikan konsumen. Bahkan dalam Pasal 18 ayat (3), dinyatakan bahwa klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan undang-undang otomatis batal demi hukum, tanpa perlu ada gugatan atau putusan pengadilan terlebih dahulu.

Dalam kerangka ini, dapat dilihat bahwa sistem hukum kontrak Indonesia mulai mengadopsi public policy control dalam hubungan perjanjian, khususnya untuk melindungi pihak lemah seperti konsumen. Ini adalah bentuk pergeseran dari freedom of contract (kebebasan kontrak mutlak) menuju regulated contract (kontrak dengan batasan dan koreksi oleh hukum publik).

Namun, problematika yang muncul kemudian adalah bagaimana mekanisme korektif ini bekerja secara efektif dalam ruang digital. Klausula baku dalam perjanjian layanan digital sering diselipkan dalam dokumen panjang yang jarang dibaca konsumen (terms and conditions), dipenuhi istilah teknis, dan proses penerimaannya dilakukan otomatis dengan satu klik (automatic consent). Lebih dari itu, layanan digital sering kali berasal dari perusahaan lintas negara (cross border contract) sehingga hukum nasional Indonesia kerap kali tidak mudah diimplementasikan secara langsung.

Masalah bertambah rumit karena dalam banyak perjanjian layanan digital, pelaku usaha kerap mencantumkan klausula choice of law dan choice of forum yang menunjuk hukum asing dan penyelesaian sengketa di luar negeri. Hal ini memperlihatkan adanya tantangan yurisdiksi yang belum sepenuhnya dijawab oleh UU Perlindungan Konsumen, sementara KUH Perdata sendiri juga tidak mengatur mekanisme perlindungan khusus terhadap situasi ini.

Lebih jauh, problematika lain yang timbul dari benturan KUH Perdata dan UU Perlindungan Konsumen dalam perjanjian layanan digital terletak pada:

1. Belum adanya kewajiban bagi pelaku usaha digital untuk mengungkapkan klausula baku secara lebih sederhana, transparan, dan mudah dipahami (plain language requirement).
2. Tidak adanya standar minimum konten klausula baku yang wajib dicantumkan untuk

melindungi kepentingan konsumen.

3. Tidak adanya keharusan bagi pelaku usaha digital untuk menyediakan ringkasan hak dan kewajiban utama bagi konsumen di awal proses perjanjian (highlight disclosure).
4. Lemahnya pengawasan *ex-ante* (pengawasan sebelum kontrak digunakan) atas isi klausula baku dalam platform digital oleh otoritas berwenang.

Oleh karena itu, benturan antara KUH Perdata dan UU Perlindungan Konsumen dalam konteks klausula baku tidak hanya memperlihatkan perbedaan norma hukum, tetapi juga memperlihatkan adanya ketidaksiapan sistem hukum kontrak nasional menghadapi kompleksitas perjanjian era digital.

Penegakan prinsip perlindungan konsumen masih sangat reaktif dan berbasis pengaduan, bukan berbasis pencegahan. Padahal, dalam ekosistem digital, perlindungan ideal semestinya lebih kuat di level desain kontrak, bukan sekedar di level penyelesaian sengketa.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa kedudukan klausula baku dalam perjanjian layanan digital di Indonesia memperlihatkan adanya problematika hukum yang bersumber dari ketidakseimbangan antara prinsip kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam perspektif hukum perdata klasik, khususnya KUH Perdata, keberadaan klausula baku tetap dipandang sah dan mengikat sepanjang memenuhi syarat-syarat sah perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan dijalankan sesuai dengan itikad baik sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1338. Namun, dalam praktik perjanjian layanan digital, model kontrak yang menggunakan klausula baku umumnya disusun sepenuhnya oleh pelaku usaha tanpa memberikan ruang bagi konsumen untuk melakukan negosiasi atau perubahan isi perjanjian. Situasi ini pada akhirnya menimbulkan ketimpangan dalam hubungan kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen, yang justru bertentangan dengan semangat keadilan dan keseimbangan dalam perjanjian. Untuk menjawab problematika tersebut, UU Perlindungan Konsumen hadir memberikan pembatasan terhadap kebebasan berkontrak secara absolut, khususnya melalui larangan terhadap pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 18. Dengan demikian, prinsip kebebasan berkontrak dalam KUH Perdata tidak lagi dapat diterapkan secara mutlak dalam perjanjian layanan digital,

melainkan harus tunduk dan disesuaikan dengan prinsip perlindungan konsumen yang diatur secara khusus dalam UU Perlindungan Konsumen.

Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen atas keberadaan klausula baku dalam layanan digital masih menghadapi berbagai tantangan. Dalam praktik, penggunaan klausula baku dalam perjanjian digital sangat sering ditemukan dalam pola clickwrap agreement atau browsewrap agreement yang menempatkan konsumen pada posisi yang lemah, bahkan seringkali tanpa memahami sepenuhnya isi perjanjian yang disodorkan. Di sisi lain, layanan digital juga kerap melibatkan pelaku usaha lintas negara, sehingga pengawasan dan penegakan hukum terhadap klausula baku yang merugikan konsumen Indonesia menjadi semakin sulit dilakukan. Oleh karena itu, diperlukan upaya pembaharuan regulasi dan penguatan mekanisme perlindungan hukum yang lebih adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi serta karakteristik transaksi digital modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, A. H. (2017). *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Nusa Media.
https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=Yv9TEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Hal+ini+memperlemah+posisi+konsumen+domestik+karena+penyelesaian+sen+gketa+atau+penegakan+hak+seringkali+harus+tunduk+pada+hukum+dan+forum+penyelesaian+yang+ditentukan+oleh+pelaku+usaha+dalam+klausula+baku&ots=n32EEnN66u&sig=M73EdyZAd-o3sT-KytuDn1lgqws&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: sebagai pedoman dalam menghadapi era digital Bisnis e-commerce di Indonesia*. Nusamedia.
- Buana, S. E. W. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Kepada Pemilik Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan Jasa Fintech Peer To Peer Lending* [Universitas Islam Indonesia]. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/39314>
- Chusnida, N. L. (2023). Click-Wrap Agreement: Pengalihan Tanggungjawab Dalam Melindungi Konsumen. *PROGRESIF: Jurnal Hukum*, 17(2), 180–204.
- Dzaffa Adil, N. (2025). *Efektivitas Perlindungan Hukum Terhadap Perjanjian Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce Di Indonesia*. Universitas Pancasakti Tegal.
- Erlinawati, M., & Nugrahaningsih, W. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online. *Serambi Hukum*, 11(01),

27–40.

- Fatimah, D. (2018). *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan*. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Harahap, R. S. P., & Chrisanta, F. (2023). Pembatasan Klausula pada Perjanjian Baku dalam Upaya Perlindungan Konsumen melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 4(4), 323–338.
- Hayati, F. W., Hosen, M., & Hidayah, L. N. (2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen pada situs belanja online shopee ditinjau Dari perundang-undangan. *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 1(1), 73–88.
- Hidayati, M. N. (2020). *Transaksi elektronik: Suatu tinjauan yuridis hukum*. <https://eprints.uai.ac.id/1574/>
- Huda, D. S. M. (2024). *Khiyar Sebagai Klausula Baku untuk menentukan Terjadinya Wanprestasi Pada Kontrak Elektronik (E-commerce)*. Universitas Islam Indonesia.
- Hutagalung, H. (2024). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Dalam Hal Terjadinya Sengketa Transaksi Elektronik*. Fakultas Hukum, Universitas Islam Sumatera Utara.
- Maileni, D. A. (2023). *Rekonstruksi Perjanjian Baku Yang Berklausula Eksonerasi Pada Peer To Peer Lending Financial Technology Yang Berbasis Nilai Keadilan*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Miswanto, S. (2024). *Analisis Perlindungan Hukum Bagi Debitur Terhadap Kedudukan Penggunaan Kontrak Baku Dalam Kaitannya Dengan Asas Kebebasan Berkontrak Pada Perjanjian Kredit Bank*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Novita, Y. D., & Santoso, B. (2021). Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(1), 46–58.
- Rachmaniyah, S., & Wahyoeno, D. (2022). Perjanjian Baku Yang Memuat Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(2), 714–724.
- Rafi, M., Tsany, D. N., & Citra, H. (2024). Tinjauan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Kontrak Bisnis. *Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan/ E-Issn: Xxxx-Xxx*, 1(1), 47–50.
- Romires, F. E. (2022). Penggunaan Klausula Baku Dalam Perjanjian E-Commerce Di Tinjau Dari Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5799–5814.
- Sari, N. (2021). *Permasalahan Kontemporer Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*.

