

## Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Standar Kontrak Elektronik Pada Transaksi Online

Cecillya Rosa Yohanna Surbakti<sup>1</sup>, Daren William Hermanto<sup>2</sup>, Joshua Sabam Jonathan Hutagalung<sup>3</sup>, Piers Dickson<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Pelita Harapan, Indonesia

E-mail: [01051230160@student.uph.edu](mailto:01051230160@student.uph.edu)<sup>1</sup>, [01051230142@student.uph.edu](mailto:01051230142@student.uph.edu)<sup>2</sup>,  
[01051230147@student.uph.edu](mailto:01051230147@student.uph.edu)<sup>3</sup>, [01051230203@student.uph.edu](mailto:01051230203@student.uph.edu)<sup>4</sup>

### Article History:

Received: 27 Maret 2025

Revised: 10 April 2025

Accepted: 12 April 2025

**Keywords:** *Perlindungan Konsumen, Kontrak Elektronik, Transaksi Online, Perjanjian Standar, Putusan Pengadilan.*

**Abstract:** *Perkembangan teknologi digital telah mendorong pertumbuhan transaksi online yang semakin pesat. Namun, kemajuan ini juga menimbulkan potensi risiko bagi konsumen, khususnya terkait penggunaan perjanjian standar dalam kontrak elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi online melalui kajian terhadap putusan pengadilan yang relevan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dengan pendekatan studi kasus terhadap putusan pengadilan yang berhubungan dengan sengketa perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Data primer diperoleh dari putusan pengadilan, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur hukum, jurnal ilmiah, dan sumber hukum lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengadilan cenderung menegaskan tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan informasi yang jelas dan jujur terkait produk atau layanan yang ditawarkan. Putusan ini berdampak positif terhadap praktik transaksi online dengan mendorong pelaku usaha untuk lebih transparan dan bertanggung jawab. Penelitian ini merekomendasikan agar konsumen lebih memahami hak-haknya sebelum melakukan transaksi online, pelaku usaha menyusun perjanjian standar yang adil, dan pemerintah memperkuat regulasi terkait kontrak elektronik guna memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam pola transaksi masyarakat, terutama dengan maraknya penggunaan perjanjian standar dalam kontrak elektronik pada transaksi online. Perjanjian standar ini sering kali disusun sepihak oleh pelaku usaha, sehingga menimbulkan potensi ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam konteks ini, perlindungan hukum bagi konsumen menjadi krusial untuk

memastikan keadilan dan keseimbangan dalam hubungan kontraktual tersebut.

Teori Perlindungan Konsumen menekankan pentingnya memberikan perlindungan kepada konsumen sebagai pihak yang cenderung lebih lemah dalam transaksi dengan pelaku usaha. Menurut (Siregar 2024), perlindungan konsumen merupakan bagian integral dari perkembangan teknologi dan industri yang harus diakomodasi dalam kerangka hukum untuk menjamin hak-hak konsumen. Hal ini sejalan dengan tujuan negara dalam mencapai kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia melalui pemberian perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen (Jaang, 2023).

Teori Keadilan dalam perlindungan konsumen berfokus pada upaya menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. (Jaang, 2023) menyoroti bahwa tanpa perlindungan hukum yang adil, potensi konflik antara konsumen dan produsen akan meningkat, mengingat adanya pihak yang merasa dirugikan dalam transaksi. Oleh karena itu, prinsip keadilan harus menjadi dasar dalam setiap perjanjian standar untuk memastikan tidak ada pihak yang dirugikan secara sepihak.

Asas keseimbangan dalam perjanjian baku menjadi indikator penting dalam mewujudkan keadilan. (Setiawan et al., 2021) mengemukakan bahwa meskipun perjanjian standar sah menurut hukum, isi kontrak yang dianggap tidak adil oleh salah satu pihak tidak secara otomatis menyebabkan pembatalan kontrak. Namun, jika ditemukan unsur penipuan atau kekhilafan, maka pihak yang dirugikan berhak untuk menuntut penyelesaian yang adil. Hal ini menegaskan pentingnya itikad baik dan transparansi dalam penyusunan perjanjian standar.

Dalam konteks transaksi online, perlindungan konsumen menjadi semakin kompleks. (Mewu & Mahadewi, 2023) menyoroti bahwa meskipun terdapat regulasi yang memberikan perlindungan kepada konsumen dalam pembelian produk secara online, masih terdapat berbagai permasalahan hukum, seperti kurangnya pengawasan dari pihak berwenang dan fluktuasi kemungkinan sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar. Ini menunjukkan perlunya penegakan hukum yang lebih efektif dan peningkatan kesadaran konsumen terhadap hak-haknya.

Teori Hukum Perlindungan Konsumen juga menekankan bahwa dalam transaksi jual beli, kesepakatan antara konsumen dan produsen harus didasarkan pada kejujuran dan transparansi. (Jaang, 2023) menegaskan bahwa keadilan antara konsumen dan produsen akan terwujud jika kedua belah pihak menanamkan kejujuran dan memiliki kesadaran akan sanksi yang mungkin timbul akibat pelanggaran. Ini menggarisbawahi pentingnya edukasi dan peningkatan literasi hukum bagi konsumen dan pelaku usaha.

Implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi online memerlukan sinergi antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen itu sendiri. (Siregar, 2024) menekankan bahwa fungsi utama undang-undang perlindungan konsumen bukan untuk menentang produsen, melainkan untuk melindungi hak-hak konsumen secara universal. Oleh karena itu, regulasi yang ada harus diterapkan secara konsisten dan efektif untuk menciptakan ekosistem transaksi online yang adil dan aman.

Selain itu, peran lembaga perlindungan konsumen menjadi vital dalam mengawasi dan menegakkan kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi yang ada. (Mewu & Mahadewi, 2023) mengungkapkan bahwa kurangnya pengawasan dari pihak berwenang menjadi salah satu kendala dalam perlindungan konsumen di ranah online. Penguatan kapasitas dan wewenang lembaga tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen.

Konsumen juga diharapkan proaktif dalam memahami hak dan kewajibannya dalam transaksi online. Edukasi mengenai hak-hak konsumen, prosedur pengaduan, dan mekanisme penyelesaian sengketa perlu ditingkatkan. Kesadaran konsumen terhadap hak-haknya akan membantu mencegah terjadinya pelanggaran oleh pelaku usaha. Dengan demikian, konsumen

---

dapat lebih percaya diri dan terlindungi dalam melakukan transaksi online.

Di sisi lain, pelaku usaha harus menyadari bahwa kepatuhan terhadap regulasi perlindungan konsumen tidak hanya menghindarkan mereka dari sanksi hukum, tetapi juga membangun reputasi dan kepercayaan konsumen. Itikad baik dalam menyusun perjanjian standar akan menciptakan hubungan yang harmonis antara pelaku usaha dan konsumen. Hal ini pada akhirnya akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi pelaku usaha itu sendiri.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian standar kontrak elektronik pada transaksi online memerlukan pendekatan holistik yang melibatkan pembaruan regulasi, penegakan hukum yang efektif, edukasi konsumen, dan komitmen pelaku usaha untuk menjalankan praktik bisnis yang adil dan transparan

Perkembangan pesat teknologi informasi telah mendorong transformasi signifikan dalam pola transaksi perdagangan, khususnya melalui platform e-commerce. Transaksi elektronik menawarkan kemudahan dan efisiensi, namun juga menimbulkan berbagai tantangan hukum terkait perlindungan konsumen. Konsumen sering kali dihadapkan pada risiko seperti wanprestasi penjual, produk tidak sesuai deskripsi, atau penyalahgunaan data pribadi. Oleh karena itu, diperlukan landasan hukum yang kuat untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan dasar hukum utama yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha di Indonesia (Al Ghozali & Hardyanthi, 2024). UUPK menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu, konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam konteks e-commerce, UUPK menjadi acuan penting dalam memastikan bahwa hak-hak konsumen tetap terlindungi meskipun transaksi dilakukan secara virtual.

Keabsahan kontrak elektronik dalam transaksi online juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), khususnya Pasal 1320 yang menetapkan syarat sahnya perjanjian: kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Dalam konteks digital, meskipun perjanjian dibuat tanpa tatap muka, syarat-syarat tersebut tetap harus dipenuhi agar kontrak elektronik dianggap sah dan mengikat secara hukum. Penelitian (Kuspraningrum, 2011) menyoroti bahwa UU ITE belum secara tegas menjamin keabsahan kontrak elektronik, sehingga diperlukan penggabungan ketentuan dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce untuk memberikan kepastian hukum.

Selain UUPK dan KUH Perdata, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai peraturan untuk mengatur transaksi elektronik. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) memberikan kerangka hukum bagi penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik, termasuk kewajiban pelaku usaha dalam melindungi data pribadi konsumen. Regulasi ini menegaskan pentingnya keamanan dan keandalan sistem elektronik yang digunakan dalam e-commerce.

Meskipun telah ada berbagai regulasi, implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satunya adalah kurangnya kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka dan mekanisme pengaduan yang tersedia. Menurut (Syidik & Jaelani 2022) konsumen sering kali tidak mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh ketika mengalami kerugian dalam transaksi elektronik, sehingga sosialisasi mengenai hak dan kewajiban konsumen menjadi krusial.

Peran pemerintah dalam mengawasi dan menegakkan regulasi perlindungan konsumen di

---

ranah e-commerce sangat vital. Pemerintah diharapkan tidak hanya sebagai regulator, tetapi juga sebagai fasilitator yang memastikan bahwa pelaku usaha mematuhi ketentuan yang ada dan konsumen mendapatkan perlindungan yang memadai. Hal ini mencakup pengawasan terhadap platform e-commerce, penegakan hukum terhadap pelanggaran, serta edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam transaksi elektronik.

Salah satu aspek penting dalam perlindungan konsumen adalah penanganan kasus wanprestasi oleh penjual dalam transaksi elektronik. Konsumen sering kali menghadapi kesulitan dalam menuntut hak mereka ketika penjual tidak memenuhi kewajibannya. Penelitian oleh Niagara menyoroti bahwa dalam kasus wanprestasi, konsumen memiliki hak untuk menuntut ganti rugi atau pembatalan perjanjian sesuai dengan ketentuan dalam KUH Perdata dan UUPK. Namun, tantangan dalam implementasi hak tersebut masih menjadi perhatian (Niagara, 2019).

Selain itu, isu terkait keabsahan kontrak elektronik juga menjadi perhatian dalam perlindungan konsumen. Meskipun secara hukum kontrak elektronik diakui, namun dalam praktiknya masih terdapat keraguan mengenai kekuatan pembuktian dan keabsahan tanda tangan elektronik. Menurut (Sinaga et al., 2024) perlunya pengaturan yang lebih jelas mengenai keabsahan kontrak elektronik untuk memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat.

Dalam menghadapi dinamika e-commerce yang terus berkembang, diperlukan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Pemerintah perlu terus memperbarui regulasi sesuai dengan perkembangan teknologi dan pola transaksi yang ada. Pelaku usaha harus mematuhi standar perlindungan konsumen dan memastikan transparansi dalam setiap transaksi. Sementara itu, konsumen diharapkan lebih proaktif dalam memahami hak dan kewajiban mereka serta berani mengambil langkah hukum jika hak mereka dilanggar.

Meskipun telah ada berbagai regulasi yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, implementasi dan penegakan hukum masih menghadapi berbagai tantangan. Diperlukan upaya bersama dari semua pihak terkait untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang aman, adil, dan terpercaya bagi konsumen di Indonesia.

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang perdagangan. Munculnya platform e-commerce memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli secara online dengan mudah dan cepat. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai risiko yang dapat merugikan konsumen, terutama terkait dengan penggunaan perjanjian standar dalam kontrak elektronik.

Perjanjian standar, atau yang sering disebut sebagai kontrak baku, adalah perjanjian yang isi klausul-klausulnya telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha dan konsumen hanya memiliki pilihan untuk menyetujui atau menolak tanpa adanya negosiasi. Dalam konteks transaksi online, kontrak semacam ini umum digunakan untuk efisiensi. Namun, hal ini dapat menimbulkan ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen, yang berpotensi merugikan pihak konsumen.

Salah satu risiko utama yang dihadapi konsumen dalam perjanjian standar adalah adanya klausul eksonerasi yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen. Klausul semacam ini seringkali tidak disadari oleh konsumen karena minimnya pemahaman atau kurangnya perhatian saat menyetujui perjanjian tersebut. Akibatnya, ketika terjadi permasalahan, konsumen berada dalam posisi yang lemah untuk menuntut hak-haknya.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen dalam transaksi online. Di Indonesia, perlindungan tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UUPK

---

memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya, sementara UU ITE mengatur aspek legal dari transaksi elektronik, termasuk keabsahan kontrak elektronik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Fista et al. 2023) menyoroiti bahwa meskipun regulasi telah ada, implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satunya adalah kurangnya kesadaran konsumen akan hak-hak mereka dan minimnya pengetahuan mengenai prosedur hukum yang dapat ditempuh ketika terjadi sengketa dengan pelaku usaha. Selain itu, penegakan hukum yang belum optimal juga menjadi kendala dalam memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen.

Studi lain oleh (Ainun et al. 2023) menunjukkan bahwa dalam kasus wanprestasi oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli online, konsumen berhak meminta pertanggungjawaban berupa ganti rugi. Namun, dalam praktiknya, proses untuk memperoleh ganti rugi tersebut seringkali rumit dan memakan waktu, sehingga banyak konsumen yang enggan untuk menempuh jalur hukum. Hal ini menunjukkan perlunya mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efisien dan mudah diakses oleh konsumen.

Selain itu, penelitian oleh (Sheila et al. (2023) membahas pentingnya keabsahan kontrak elektronik dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Mereka menekankan bahwa kontrak elektronik harus memenuhi syarat-syarat sahnyanya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Namun, bentuk kontrak elektronik yang masih dianggap abstrak dalam peraturan perundang-undangan dapat menimbulkan interpretasi yang berbeda dan mempengaruhi keabsahannya di masa depan.

Dalam konteks yurisprudensi, Putusan Pengadilan Negeri Medan No. 183/Pdt.G/2018/PN MDN menjadi contoh kasus yang relevan. Kasus ini melibatkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli online di platform Tokopedia. Pengadilan memutuskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat produk yang tidak sesuai dengan deskripsi. Putusan ini menegaskan pentingnya tanggung jawab pelaku usaha dalam memastikan produk yang dijual sesuai dengan informasi yang diberikan kepada konsumen.

Meskipun terdapat regulasi dan putusan pengadilan yang mendukung perlindungan konsumen, tantangan dalam implementasi tetap ada. Salah satunya adalah kurangnya pengawasan terhadap pelaku usaha yang tidak mematuhi ketentuan perundang-undangan. Selain itu, perkembangan teknologi yang pesat seringkali tidak diimbangi dengan pembaruan regulasi yang memadai, sehingga menciptakan celah hukum yang dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian standar kontrak elektronik pada transaksi online, diperlukan upaya bersama dari berbagai pihak. Pemerintah perlu memperkuat regulasi dan penegakan hukum, sementara pelaku usaha harus lebih transparan dan bertanggung jawab dalam menyediakan informasi kepada konsumen. Di sisi lain, konsumen juga harus lebih proaktif dalam memahami hak-hak mereka dan berhati-hati dalam melakukan transaksi online.

Dengan demikian, perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen dalam transaksi online memerlukan sinergi antara regulasi yang kuat, penegakan hukum yang konsisten, dan kesadaran konsumen yang tinggi. Hanya dengan upaya bersama, risiko yang timbul dari penggunaan perjanjian standar dalam kontrak elektronik dapat diminimalisir, sehingga menciptakan ekosistem e-commerce yang adil dan aman bagi semua pihak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep perlindungan hukum dalam perjanjian standar kontrak elektronik yang kerap digunakan dalam transaksi online. Perjanjian standar, yang disusun sepihak oleh pelaku usaha, sering kali menempatkan konsumen pada posisi yang lemah

.....



karena mereka hanya dapat menerima atau menolak tanpa adanya peluang untuk bernegosiasi. Hal ini berpotensi merugikan konsumen, terutama jika terdapat klausul yang membebaskan tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak. Oleh karena itu, penting untuk menelaah bagaimana hukum memberikan perlindungan kepada konsumen dalam konteks ini. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji putusan pengadilan yang berhubungan dengan sengketa konsumen terkait kontrak elektronik untuk memahami bagaimana peradilan menafsirkan dan menerapkan hukum dalam menyelesaikan kasus tersebut. Melalui kajian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas perlindungan hukum yang ada serta memberikan rekomendasi untuk memperkuat regulasi dan praktik hukum di masa mendatang.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan studi kasus terhadap putusan pengadilan. Penelitian hukum normatif, yang sering disebut sebagai penelitian doktrinal, berfokus pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan putusan pengadilan yang relevan dengan isu yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami dan mengevaluasi bagaimana hukum diterapkan dalam kasus-kasus tertentu, serta menilai konsistensi dan efektivitasnya dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dalam transaksi online.

Pendekatan studi kasus dalam penelitian hukum normatif melibatkan analisis mendalam terhadap putusan pengadilan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi bagaimana prinsip-prinsip hukum diterapkan oleh hakim dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Pendekatan ini juga membantu dalam memahami interpretasi hukum yang diberikan oleh pengadilan dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari putusan pengadilan yang terkait dengan kasus perlindungan konsumen dalam transaksi online. Putusan tersebut menjadi bahan utama dalam menganalisis bagaimana hukum diterapkan dalam situasi nyata. Sementara itu, data sekunder meliputi literatur hukum, jurnal ilmiah, buku teks, dan sumber hukum lainnya yang mendukung analisis dan memberikan konteks teoritis terhadap isu yang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumen, yaitu metode pengumpulan data dengan menelaah dan menganalisis dokumen-dokumen resmi seperti putusan pengadilan, peraturan perundang-undangan, serta literatur yang relevan. Studi dokumen memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi yang akurat dan mendalam mengenai penerapan hukum dalam kasus perlindungan konsumen pada transaksi online.

Dalam menganalisis data yang telah dikumpulkan, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-analitis. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena hukum secara mendalam melalui interpretasi terhadap data yang ada. Pendekatan deskriptif-analitis digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta-fakta yang ditemukan dalam putusan pengadilan dan menganalisisnya berdasarkan teori dan prinsip hukum yang relevan.

Penerapan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan studi kasus terhadap putusan pengadilan memiliki beberapa keunggulan. Salah satunya adalah kemampuan untuk mengeksplorasi dan memahami bagaimana hukum diterapkan dalam praktik nyata, sehingga dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem hukum yang ada. Selain itu, metode ini memungkinkan peneliti untuk memberikan rekomendasi yang berbasis pada analisis

---

empiris terhadap putusan pengadilan, yang dapat digunakan untuk perbaikan regulasi dan praktik hukum di masa mendatang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Konsep Perjanjian Standar dalam Kontrak Elektronik**

Perkembangan pesat teknologi informasi telah mendorong transformasi dalam berbagai aspek **kehidupan**, termasuk dalam bidang perdagangan melalui transaksi elektronik atau e-commerce. Dalam konteks ini, perjanjian standar atau kontrak baku menjadi elemen penting yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Pemahaman mendalam mengenai definisi, karakteristik, serta risiko yang dihadapi konsumen dalam perjanjian standar pada transaksi online menjadi krusial untuk memastikan perlindungan hak-hak konsumen.

Perjanjian standar, dikenal juga sebagai kontrak baku, adalah perjanjian yang klausul-klausulnya telah ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha tanpa memberikan ruang bagi konsumen untuk bernegosiasi. Konsumen dihadapkan pada pilihan untuk menerima atau menolak perjanjian tersebut secara keseluruhan. Karakteristik utama dari perjanjian standar meliputi penyusunan sepihak oleh pelaku usaha, penerapan secara massal, dan adanya klausul-klausul yang cenderung menguntungkan pihak penyusun kontrak. Dalam transaksi elektronik, perjanjian semacam ini umum digunakan untuk efisiensi dan kemudahan dalam proses transaksi.

Meskipun memberikan kemudahan, penggunaan perjanjian standar dalam transaksi online menimbulkan berbagai risiko bagi konsumen. Salah satunya adalah ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen, yang dapat menyebabkan konsumen terpaksa menerima syarat-syarat yang mungkin merugikan mereka. Klausul eksonerasi, yang membatasi atau bahkan menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha, sering ditemukan dalam perjanjian standar dan dapat merugikan konsumen ketika terjadi permasalahan dalam transaksi.

Kurangnya transparansi informasi dalam perjanjian standar juga menjadi isu penting. Banyak konsumen yang tidak sepenuhnya memahami isi dan implikasi dari klausul-klausul yang tercantum dalam kontrak elektronik. Penelitian oleh (Ariani Nasution, 2020) menyoroti bahwa kelemahan informasi mengenai syarat kontrak dalam perdagangan elektronik menyebabkan keadilan belum berpihak pada konsumen, mengingat posisi tawar yang lemah dan kurangnya pemahaman terhadap hak-hak mereka.

Selain itu, validitas dan kekuatan hukum dari kontrak elektronik yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha seringkali dipertanyakan. (Putri 2020) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa ketentuan mengenai syarat sahnya serta kekuatan hukum dari kontrak elektronik dalam peraturan perundang-undangan masih mengalami ketidakpastian, yang berdampak pada perlindungan hukum terhadap konsumen.

Risiko lain yang dihadapi konsumen adalah adanya klausul baku yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Prasetyo et al. 2024) dalam studi kasus pada e-commerce Shopee menemukan bahwa penerapan klausul baku dalam kontrak elektronik masih memiliki permasalahan, terutama dalam hal wanprestasi yang merugikan konsumen.

Untuk mengatasi berbagai risiko tersebut, diperlukan upaya dari berbagai pihak. Pemerintah perlu memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap penerapan perjanjian standar dalam transaksi elektronik. Pelaku usaha diharapkan menyusun perjanjian yang adil dan transparan, sementara konsumen perlu meningkatkan kesadaran dan pemahaman terhadap hak-hak mereka dalam transaksi online. Kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen diharapkan dapat menciptakan ekosistem e-commerce yang adil dan aman bagi semua pihak.

### **Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Perjanjian Standar Kontrak Elektronik**

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam pola transaksi perdagangan, dengan transaksi elektronik menjadi semakin umum. Dalam konteks ini, perjanjian standar atau kontrak baku sering digunakan oleh pelaku usaha untuk memfasilitasi transaksi yang efisien. Namun, penggunaan kontrak baku dalam transaksi elektronik menimbulkan tantangan tersendiri terkait perlindungan hukum bagi konsumen. Konsumen sering kali berada pada posisi yang lemah karena kurangnya kesempatan untuk bernegosiasi mengenai isi kontrak. Oleh karena itu, penting untuk memahami hak dan kewajiban konsumen, prinsip itikad baik dan keseimbangan dalam kontrak elektronik, serta peran regulator dan lembaga perlindungan konsumen dalam konteks ini.

Dalam transaksi elektronik, konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi, seperti hak atas informasi yang jelas dan benar mengenai produk atau jasa, hak untuk memilih, serta hak atas keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Sebaliknya, konsumen juga memiliki kewajiban untuk membaca dan memahami isi kontrak sebelum menyetujuinya, serta memberikan data yang akurat saat bertransaksi. Penelitian oleh (Yulia & Seubakar. 2023) menekankan pentingnya pemahaman konsumen terhadap klausula baku dalam kontrak elektronik untuk mencegah potensi kerugian akibat ketidaktahuan atau kelalaian dalam membaca syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh pelaku usaha.

Prinsip itikad baik merupakan asas fundamental dalam hukum kontrak yang mengharuskan kedua belah pihak untuk bertindak jujur dan adil dalam membuat dan melaksanakan perjanjian. Dalam konteks kontrak elektronik, prinsip ini menuntut pelaku usaha untuk tidak menyertakan klausula yang memberatkan atau merugikan konsumen secara sepihak. Sebaliknya, konsumen diharapkan untuk membaca dan memahami isi kontrak sebelum menyetujuinya. Penelitian oleh (Patricia & Adam 2023) menyoroti bahwa penerapan prinsip itikad baik dalam perjanjian jual beli elektronik sangat penting untuk menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga mencegah terjadinya penyalahgunaan posisi dominan oleh salah satu pihak.

Regulator dan lembaga perlindungan konsumen memiliki peran krusial dalam memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dalam transaksi elektronik. Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menjadi dasar hukum utama dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Studi oleh (Yulia & Seubakar 2023) mengungkapkan bahwa meskipun regulasi telah ada, implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik masih menghadapi tantangan, seperti kurangnya kesadaran konsumen akan hak-haknya dan minimnya penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan.

Salah satu tantangan utama dalam perlindungan konsumen pada kontrak elektronik adalah keberadaan klausula baku yang sering kali tidak adil dan merugikan konsumen. Klausula semacam ini dapat membatasi hak konsumen untuk mengajukan klaim atau memberikan kekuasaan yang berlebihan kepada pelaku usaha. Penelitian oleh (Yulia & Seubakar 2023) menunjukkan bahwa banyak konsumen yang tidak menyadari adanya klausula baku yang merugikan dalam kontrak elektronik, sehingga menekankan pentingnya edukasi dan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi online.

Untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam perjanjian standar kontrak elektronik, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen itu sendiri. Pemerintah perlu memperkuat regulasi dan memastikan penegakan hukum yang efektif terhadap pelanggaran hak konsumen. Pelaku usaha harus menerapkan prinsip itikad baik dengan menyusun kontrak yang adil dan transparan. Sementara itu, konsumen diharapkan lebih proaktif

---



dalam memahami hak dan kewajiban mereka serta lebih berhati-hati dalam menyetujui syarat dan ketentuan dalam kontrak elektronik. Edukasi dan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen juga perlu ditingkatkan untuk memberdayakan konsumen dalam menghadapi dinamika transaksi elektronik yang terus berkembang.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian standar kontrak elektronik merupakan aspek penting dalam era digital yang terus berkembang. Hak dan kewajiban konsumen, penerapan prinsip itikad baik dan keseimbangan, serta peran aktif regulator dan lembaga perlindungan konsumen menjadi elemen kunci dalam menciptakan ekosistem transaksi elektronik yang adil dan aman. Melalui upaya bersama dari berbagai pihak, diharapkan perlindungan konsumen dalam transaksi online dapat ditingkatkan, sehingga konsumen dapat bertransaksi dengan lebih percaya diri dan terlindungi dari potensi kerugian.

### **Analisis Putusan Pengadilan**

Perkembangan pesat teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam pola transaksi masyarakat, terutama melalui platform e-commerce. Kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh transaksi online menjadikannya pilihan utama bagi banyak konsumen. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai permasalahan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen dalam perjanjian standar kontrak elektronik. Salah satu kasus yang mencuat adalah Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN.Mdn, yang menjadi perhatian dalam menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce (Warsifah & Napitupulu, 2022).

Kasus ini bermula ketika seorang konsumen melakukan pembelian produk melalui platform e-commerce Tokopedia. Setelah transaksi diselesaikan, konsumen menerima produk yang tidak sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan oleh penjual di platform tersebut. Konsumen merasa dirugikan dan mengajukan gugatan terhadap penjual serta pihak Tokopedia sebagai fasilitator transaksi. Gugatan ini didasarkan pada klaim bahwa penjual telah melakukan wanprestasi dan Tokopedia lalai dalam memberikan perlindungan yang memadai kepada konsumen.

Dalam memutus perkara ini, majelis hakim mempertimbangkan beberapa aspek hukum yang relevan. Pertama, hakim meninjau keabsahan kontrak elektronik yang dibuat antara konsumen dan penjual melalui platform Tokopedia. Berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), suatu perjanjian dianggap sah jika memenuhi empat syarat: kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Hakim menilai bahwa kontrak elektronik tersebut memenuhi syarat-syarat tersebut, sehingga dianggap sah dan mengikat para pihak.

Kedua, hakim menilai adanya wanprestasi yang dilakukan oleh penjual karena produk yang dikirim tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan. Hal ini melanggar kewajiban penjual untuk memberikan barang sesuai dengan yang diperjanjikan. Selain itu, hakim juga mempertimbangkan peran Tokopedia sebagai penyedia platform. Meskipun Tokopedia berfungsi sebagai perantara, hakim menekankan bahwa penyedia platform memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa transaksi yang difasilitasi berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

Putusan ini memberikan beberapa implikasi penting bagi perlindungan konsumen dalam transaksi online. Pertama, putusan ini menegaskan bahwa kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang setara dengan kontrak konvensional, selama memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam KUHPerdata (Sheila et al. 2023). Hal ini memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi elektronik.

Kedua, putusan ini menekankan pentingnya tanggung jawab penjual untuk memberikan

---

informasi yang akurat dan jujur mengenai produk yang ditawarkan. Penjual yang tidak memenuhi kewajiban ini dapat dianggap melakukan wanprestasi dan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Hal ini diharapkan mendorong penjual untuk lebih berhati-hati dan transparan dalam menawarkan produk melalui platform e-commerce.

Ketiga, putusan ini menggarisbawahi peran penting penyedia platform e-commerce dalam melindungi konsumen. Meskipun berperan sebagai perantara, penyedia platform diharapkan untuk tidak hanya menyediakan sarana transaksi, tetapi juga memastikan bahwa penjual yang beroperasi di platform mereka mematuhi standar dan regulasi yang berlaku. Hal ini termasuk mekanisme pengawasan dan penanganan keluhan konsumen secara efektif.

Selain kasus di atas, Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel juga memberikan perspektif tambahan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi online (Azzahra., 2024). Kasus ini melibatkan sengketa antara pembeli dan penjual terkait wanprestasi dalam transaksi jual beli online. Pengadilan menegaskan bahwa konsumen yang dirugikan memiliki hak untuk menuntut ganti rugi dan bahwa penjual bertanggung jawab atas ketidaksesuaian produk yang dijual. Putusan ini memperkuat posisi konsumen dalam menuntut hak-haknya ketika terjadi pelanggaran dalam transaksi elektronik.

Analisis terhadap putusan-putusan pengadilan tersebut menunjukkan bahwa sistem hukum Indonesia semakin adaptif dalam menghadapi tantangan yang muncul dari perkembangan transaksi elektronik. Pengakuan terhadap keabsahan kontrak elektronik dan penegasan tanggung jawab penjual serta penyedia platform merupakan langkah maju dalam memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen. Namun, implementasi yang efektif memerlukan kesadaran dan kepatuhan dari semua pihak yang terlibat dalam ekosistem e-commerce.

Untuk meningkatkan perlindungan konsumen di masa depan, diperlukan upaya bersama dari pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen sendiri. Pemerintah perlu terus memperbarui regulasi yang relevan dan memastikan penegakan hukum yang konsisten. Pelaku usaha harus mengedepankan transparansi dan kejujuran dalam bertransaksi, sementara konsumen perlu meningkatkan literasi digital dan kesadaran akan hak-hak mereka dalam transaksi online.

## **KESIMPULAN**

Perkembangan pesat transaksi elektronik di Indonesia telah membawa kemudahan bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan mereka. Namun, kemajuan ini juga menimbulkan tantangan baru terkait perlindungan hukum konsumen. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah ada, implementasinya dalam konteks transaksi elektronik masih menghadapi berbagai kendala. Kendala tersebut meliputi kurangnya kesadaran konsumen akan hak-hak mereka dan lemahnya penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Putusan pengadilan terkait sengketa dalam transaksi online memberikan dampak signifikan terhadap praktik e-commerce di Indonesia. Analisis terhadap putusan-putusan tersebut menunjukkan bahwa pengadilan cenderung menegaskan tanggung jawab pelaku usaha dalam memastikan produk atau layanan yang ditawarkan sesuai dengan perjanjian. Hal ini diharapkan mendorong pelaku usaha untuk lebih transparan dan jujur dalam bertransaksi secara elektronik, sehingga meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap e-commerce.

Untuk meningkatkan perlindungan konsumen, penting bagi konsumen untuk lebih memahami hak-hak mereka dalam transaksi elektronik. Konsumen disarankan untuk selalu membaca dan memahami syarat dan ketentuan yang berlaku sebelum melakukan transaksi, serta memastikan bahwa platform atau penjual yang dipilih memiliki reputasi baik. Selain itu, konsumen perlu proaktif dalam melaporkan pelanggaran atau kecurangan yang dialami kepada

---

pihak berwenang.

Pelaku usaha diharapkan menyusun perjanjian standar yang adil dan tidak merugikan konsumen. Perjanjian tersebut harus memuat informasi yang jelas dan transparan mengenai produk atau layanan yang ditawarkan, termasuk hak dan kewajiban kedua belah pihak. Dengan demikian, diharapkan dapat meminimalisir potensi sengketa dan meningkatkan kepuasan konsumen dalam bertransaksi secara elektronik.

Pemerintah perlu memperkuat regulasi terkait kontrak elektronik untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan dinamika pasar. Hal ini dapat dilakukan melalui pembaruan peraturan perundang-undangan yang ada, serta penegakan hukum yang lebih tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen. Selain itu, pemerintah juga perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

Kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen sangat penting dalam menciptakan ekosistem e-commerce yang sehat dan berkeadilan. Dengan upaya bersama, diharapkan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik dapat terwujud secara optimal, sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan di Indonesia.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik memerlukan pendekatan yang komprehensif dan adaptif. Melalui pemahaman hak oleh konsumen, penyusunan perjanjian yang adil oleh pelaku usaha, serta regulasi yang kuat dari pemerintah, diharapkan transaksi elektronik di Indonesia dapat berlangsung dengan lebih aman dan terpercaya.

## DAFTAR REFERENSI

- Ainun, A. A., Khalid, H., & Samma, R. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Elektronik (E-Commerce). *Journal of Lex Theory (JLT)*, 4(2), 241-257. Retrieved from <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jlt/article/view/1568>
- Al Ghozali, F., & Hardyanthi, T. (2024). Perlindungan Konsumen Pada Platform E-Commerce: Regulasi dan Peran Pemerintah. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(3), 136-141.
- Ariani Nasution, N. S. (2020). Kelemahan Informasi Syarat Kontrak Dalam Perdagangan Secara Elektronik Berakibat Keadilan Belum Berpihak Pada Konsumen. *Jurnal Media Komunikasi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 2(1), 156-171. <https://doi.org/10.23887/jmppkn.v2i1.132>
- Azzahra, N. F., Pireno, F. H., Amanda, F. P., & Ismail, N. K. (2024). Analisis yuridis perkara wanprestasi transaksi jual beli online pada putusan pengadilan nomor 629/Pdt. G/2020/Pn Jkt. Sel: Upaya hukum dan perlindungan konsumen. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik dan Humaniora*, 1(4), 133-143.
- Fista, Y. L., Aris Machmud, & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177-189. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>
- Jaang, S. (2023). Analisis perlindungan hukum terhadap konsumen berdasarkan prinsip keadilan. *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains*, 2(05), 349-357.
- Kuspraningrum, E. (2011). Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam UU ITE Ditinjau Dari Pasal 1320 KUHPdata dan UNCITRAL Model Law On Electronic Commerce. Risalah
-

Hukum, 64-76.

- Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 441-450.
- Niagara, S. G. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Penjual Dalam Transaksi Elektronik. *Pamulang Law Review*, 2(1), 55-62. <https://doi.org/10.32493/palrev.v2i1.5338>
- Patricia, T., & Adam, R. C. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Penggunaan Kontrak Elektronik dengan Klausula Eksonerasi pada E-Commerce. *UNES Law Review*, 6(2), 5114-5122. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2.1342>
- Prasetyo, A. J., Saidin, S., & Kamello, T. (2024). Perlindungan Hukum Konsumen tentang Adanya Klausula Baku dalam Kontrak Elektronik antara Konsumen dan Pihak E-Commerce (Studi Kasus pada E-Commerce Shopee). *Gorontalo Law Review*, 7(2), 466-479.
- Putri, W. S. (2020). Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perikatan. *Jurnal Analisis Hukum*, 1(2), 300-309. <https://doi.org/10.38043/Jah.V1i2.417>
- Setiawan, M. T., Busro, A., & Prasetyo, M. H. (2021). Asas Keseimbangan Sebagai Indikator Keadilan di Dalam Perjanjian Baku. *Notarius*, 14(2), 905-915. <https://doi.org/10.14710/nts.v14i2.43782>
- Sheila, E. E. M., Syifa, N., Syafi'i, N. A. D., & Tarina, D. D. Y. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) Berdasarkan Keabsahan Kontrak Elektronik (E-Contract). *Causa: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan*, 1(5), 81-90. <https://doi.org/10.3783/Causa.V1i5.866>
- Sinaga, I. P. A. S., Mahat, C. S., & Simarmata, G. M. (2024). Dinamika Perjanjian Kontrak Elektronik dalam Bisnis Digital: Analisis Komparatif Dan Implikasi Hukum. *Ekasakti Jurnal Penelitian Dan Pengabdian*, 4(1), 148-156.
- Siregar, S. P. (2024). Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(2), 228-233.
- Syidik, M. Z. R., & Jaelani, E. (2022). Perlindungan Hukum terhadap Para Pihak yang Menggunakan Kontrak Elektronik. *Jurnal Hukum Positum*, 7(2), 248-269.
- Warsifah, W., & Napitupulu, D. G. (2022). Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli Melalui Electronic Commerce (Studi Kasus Putusan Pengadilan Nomor 183/Pdt. G/2018/PN. Mdn). *Iblam Law Review*, 2(1), 181-187.
- Yulia, Y. & Sehubakar. A. N. (2024). Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Kontrak E-Commerce. *Al Wasath Jurnal Ilmu Hukum*, 5(1), 27-40.
-