

Efektivitas Klausula Baku dalam Menjamin Keadilan Kontraktual Konsumen Digital Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen

Obbi Putra Hutagaol^{1*}, Mhd. Teguh Syuhada Lubis², Rahmat Ramadhani³

Program Studi Magister Ilmu Hukum, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia^{1,2,3}

Corresponding email: obbihutagaol@gmail.com

Abstract:

Digital commerce relies on standard clauses, but formal electronic consent does not by itself ensure contractual justice. This study evaluates the legal position and effectiveness of standard clauses under Indonesian consumer protection law through normative juridical research. The analysis identifies dual-layer validity: electronic consent can form a binding contract, while individual clauses remain subject to Article 18 of Law Number 8 of 1999, good faith, transparency, proportionality, and mandatory consumer rights. Article 18 is normatively strong but operationally limited because supervision remains reactive, authority fragmented, and remedies uneven. The study contributes an integrated effectiveness framework and a five-stage risk-based model: risk identification, clause screening, corrective amendment, graduated enforcement, and remedial feedback

Keywords: consumer protection; contractual justice; digital consumers; electronic contracts; supervision.

Abstrak:

Perdagangan digital bergantung pada klausula baku, tetapi persetujuan elektronik formal tidak dengan sendirinya menjamin keadilan kontraktual. Penelitian ini menilai kedudukan hukum dan efektivitas klausula baku berdasarkan hukum perlindungan konsumen Indonesia melalui penelitian yuridis normatif. Analisis menemukan validitas dua lapis: persetujuan elektronik dapat membentuk kontrak yang mengikat, sedangkan klausula individual tetap tunduk pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, itikad baik, transparansi, proporsionalitas, dan hak konsumen yang wajib. Pasal 18 kuat secara normatif, tetapi terbatas secara operasional karena pengawasan masih reaktif, kewenangan terfragmentasi, dan pemulihan belum merata. Penelitian ini menawarkan kerangka efektivitas terintegrasi dan model berbasis risiko lima tahap: identifikasi risiko, penyaringan klausula, koreksi, penegakan bertahap, dan umpan balik pemulihan.

Kata Kunci: perlindungan konsumen; keadilan kontraktual; konsumen digital; kontrak elektronik; pengawasan.

This is an open access article under the [CC BY-NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.

Copyright ©2026 by Author. Published by collaboration between CV. Doki Course and Training with Asosiasi Peneliti dan Pengajar Ilmu Hukum Indonesia, Universitas Islam Ogan Komering Ilir



Pendahuluan

Digitalisasi telah mengubah struktur transaksi konsumen. Konsumen dapat membeli barang, berlangganan layanan, menggunakan jasa keuangan, mengakses transportasi berbasis aplikasi, dan berinteraksi dengan marketplace tanpa bertemu langsung dengan pelaku usaha. Hubungan kontraktual kemudian terbentuk melalui antarmuka elektronik, hyperlink, mekanisme click-wrap, aplikasi, dan syarat layanan yang telah disusun sebelumnya. Dalam e-commerce Indonesia, click-wrap agreement telah menjadi bentuk persetujuan yang penting karena tindakan mengklik dapat menimbulkan keterikatan hukum ketika syarat sah perjanjian terpenuhi (Martinelli et al., 2024).

Standardisasi kontrak pada dasarnya memiliki fungsi ekonomi yang rasional. Pelaku usaha digital melayani transaksi dalam skala besar sehingga negosiasi individual terhadap setiap konsumen tidak praktis. Klausula baku dapat menekan biaya transaksi, menciptakan keseragaman, dan mempercepat layanan. Masalah hukum muncul ketika efisiensi tersebut digunakan untuk mengalihkan risiko yang berlebihan kepada konsumen. Klausula baku tetap harus dinilai berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban para pihak, bukan hanya berdasarkan adanya persetujuan formal (Maulana et al., 2021).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disebut UUPK, telah mengantisipasi persoalan ketimpangan tersebut. Pasal 1 angka 10 UUPK mendefinisikan klausula baku sebagai aturan atau ketentuan yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha dan dituangkan dalam dokumen atau perjanjian yang mengikat konsumen. Pasal 18 UUPK kemudian melarang bentuk klausula tertentu yang mengalihkan tanggung jawab, menolak pengembalian, memberikan kuasa sepihak, atau ditempatkan dengan cara yang sulit dilihat dan dipahami. Dengan demikian, kebebasan berkontrak dalam hubungan konsumen tidak bersifat absolut.

Kebutuhan untuk menilai klausula baku semakin penting dalam ekosistem digital. Syarat layanan dapat mencapai puluhan halaman, ditempatkan di balik beberapa tautan, menggunakan istilah teknis, atau diubah melalui pembaruan aplikasi dan notifikasi umum. Click-wrap agreement dapat mengurangi kemampuan konsumen menjalankan haknya ketika ketentuan bersifat kompleks dan tidak dapat dinegosiasikan (Panjaitan et al., 2025). Klausula digital yang tidak seimbang juga dapat menyentuh persoalan otonomi konsumen, hak atas informasi, privasi, dan akses terhadap pemulihan hukum (Admiral et al., 2025).

Perkembangan transaksi digital juga meningkatkan intensitas sengketa. Data pengaduan konsumen sampai Maret 2025 mencapai 20.942 kasus, dan 92,7% di antaranya berasal dari transaksi daring (Adillah et al., 2025). Temuan tersebut memperlihatkan bahwa persoalan kontrak digital bukan sekadar isu konseptual. Ketidakjelasan hak, pembatasan tanggung jawab, perubahan syarat secara sepihak, mekanisme pengembalian, dan akses penyelesaian sengketa dapat langsung memengaruhi posisi konsumen dalam transaksi sehari-hari.

Klausula baku merupakan perangkat kontraktual yang disusun terlebih dahulu oleh salah satu pihak dan digunakan berulang untuk sejumlah transaksi. Karakter utama klausula baku terletak pada minimnya ruang negosiasi bagi pihak yang menerima. Dalam transaksi digital, bentuknya dapat berupa terms and conditions, kebijakan pembayaran, aturan pengembalian, syarat berlangganan, ketentuan pembatalan, serta pengaturan tanggung jawab platform. Penggunaan media elektronik tidak mengubah karakter tersebut. Bentuk elektronik hanya mengubah cara penawaran dan penerimaan kontrak.

Kerangka transaksi elektronik Indonesia mengakui perjanjian elektronik sebagai instrumen yang mengikat para pihak. Pengakuan tersebut tidak berarti setiap klausula otomatis sah secara substantif. Keabsahan media elektronik harus dibedakan dari keabsahan isi perjanjian. Penguatan perlindungan konsumen dalam click-wrap agreement tetap

membutuhkan penilaian terhadap informasi, kejelasan klausula, dan mekanisme pemulihan (Panjaitan et al., 2025). Dengan demikian, penerimaan digital harus dibaca bersama dengan batasan UUPK atas klausula yang dilarang.

Masalah keabsahan menjadi lebih kompleks ketika antarmuka digital memengaruhi cara konsumen memberikan persetujuan. Dark patterns terbukti dapat mengubah pilihan konsumen secara signifikan (Luguri & Strahilevitz, 2021). Telaah sistematis juga menunjukkan bahwa teknik manipulasi dan digital nudging berkembang dalam berbagai konteks e-commerce (Singh et al., 2024). Temuan tersebut relevan bagi hukum kontrak karena persetujuan yang tampak formal belum tentu mencerminkan pilihan yang bebas dan benar-benar terinformasi.

Keadilan kontraktual dalam penelitian ini dipahami sebagai keadaan ketika pembagian hak, kewajiban, manfaat, dan risiko berada dalam batas yang wajar dan dapat dipertanggungjawabkan. Asas kebebasan berkontrak tetap penting, tetapi harus beroperasi bersama itikad baik, norma wajib, dan perlindungan terhadap pihak yang memiliki posisi tawar lebih lemah. Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mewajibkan pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik. Prinsip tersebut harus memengaruhi cara pelaku usaha merancang, menjelaskan, mengubah, dan menerapkan klausula baku.

Asas keseimbangan berfungsi sebagai koreksi terhadap pendekatan yang hanya melihat tanda tangan atau klik sebagai bukti cukup atas keadilan kontrak. Dalam transaksi platform, pelaku usaha umumnya menguasai infrastruktur digital, informasi, desain antarmuka, perumusan syarat, dan saluran penyelesaian sengketa. Konsumen tidak memiliki kemampuan yang setara untuk mengubah ketentuan. Klausula eksonerasi yang mengeksploitasi ketergantungan konsumen dapat bertentangan dengan itikad baik dan keadilan (Patria & Rokhim, 2025).

Keadilan juga berkaitan dengan keterbukaan informasi. Transparansi tidak cukup dipenuhi hanya dengan menyediakan teks syarat layanan. Informasi material harus dapat ditemukan, dibaca, dan dipahami oleh konsumen pada saat yang relevan. Desain digital yang manipulatif dapat menghambat pengambilan keputusan terinformasi (Herman, 2024). Kerangka perlindungan konsumen juga perlu menilai desain antarmuka dan praktik manipulatif ketika menentukan apakah lingkungan digital benar-benar adil bagi pengguna (Kühling & Sauerborn, 2025).

Teori perlindungan hukum menempatkan negara sebagai pihak yang berwenang membentuk batas minimum untuk mencegah penyalahgunaan posisi dominan dalam hubungan privat. Dalam konteks konsumen, perlindungan bekerja secara preventif dan represif. Perlindungan preventif berusaha mencegah klausula yang tidak adil sebelum menimbulkan kerugian luas. Perlindungan represif menyediakan sanksi, pembatalan klausula, restitusi, kompensasi, atau mekanisme penyelesaian setelah pelanggaran terjadi.

Karakter kontrak digital membuat perlindungan preventif semakin relevan. Satu klausula yang bermasalah dapat diterapkan kepada ribuan atau jutaan pengguna secara serentak. Apabila sistem hanya menunggu pengaduan individual, kerugian dapat menyebar

sebelum regulator melakukan koreksi. Efektivitas perlindungan konsumen e-commerce masih membutuhkan strategi yang responsif, termasuk penguatan literasi, pengawasan, dan penyelesaian sengketa daring (Wohan et al., 2025). Kelemahan implementasi dan koordinasi juga dapat mengurangi efektivitas norma perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik (Yulianingsih & Putra, 2024).

Konsep pengawasan preventif dalam penelitian ini karena itu mencakup penilaian berkala atas klausula berisiko tinggi, kewajiban transparansi perubahan kontrak, pemanfaatan data pengaduan untuk mendeteksi masalah sistemik, serta sanksi yang berjenjang. Model tersebut tidak bertujuan menghapus kontrak baku. Model ini berusaha memastikan standardisasi tetap efisien sekaligus tunduk pada batas legal dan ukuran keadilan substantif.

Penelitian terdahulu memperlihatkan empat jalur pembahasan yang saling berkaitan tetapi belum sepenuhnya terintegrasi. Kajian mengenai click-wrap menekankan keabsahan persetujuan elektronik; penelitian tentang klausula eksonerasi menyoroti pembatasan tanggung jawab dan penyalahgunaan posisi kontraktual; kajian online dispute resolution berfokus pada akses pemulihan; sedangkan studi pengawasan preventif menekankan kebutuhan intervensi sebelum kerugian meluas. Masing-masing memberikan dasar penting, tetapi cenderung menilai satu lapisan masalah secara terpisah sehingga hubungan antara validitas kontrak, keadilan substantif, dan efektivitas institusional belum dirumuskan sebagai satu kerangka penilaian yang koheren (Patria & Rokhim, 2025; Rahma & Sulastri, 2025; Tobing & Hasibuan, 2025; Wahid, 2023).

Kesenjangan tersebut menjadi penting karena keberadaan norma larangan tidak identik dengan efektivitas perlindungan. Suatu klausula dapat lahir dari mekanisme persetujuan elektronik yang sah, tetapi tetap bermasalah apabila mengalihkan risiko secara tidak proporsional, disajikan melalui desain yang menghambat pemahaman, atau tidak disertai mekanisme koreksi dan pemulihan yang efektif. Sebaliknya, norma yang secara tekstual kuat dapat menghasilkan perlindungan yang lemah ketika pengawasan bersifat reaktif, kewenangan terfragmentasi, dan biaya pemulihan terlalu tinggi bagi konsumen. Persoalan literasi, penyelesaian sengketa, dan koordinasi kebijakan memperkuat jarak antara perlindungan normatif dan perlindungan yang benar-benar dapat digunakan oleh konsumen (Kharisma et al., 2025; Yulianingsih & Putra, 2024).

Kebaruan penelitian ini terletak pada penyusunan kerangka efektivitas terintegrasi yang membedakan tiga lapisan analisis. Lapisan pertama menguji validitas normatif klausula berdasarkan hukum kontrak dan UUPK. Lapisan kedua menguji keadilan substantif melalui transparansi, keterpahaman, proporsionalitas alokasi risiko, itikad baik, dan pembatasan kewenangan unilateral. Lapisan ketiga menilai efektivitas pengawasan melalui kapasitas pencegahan, akses pemulihan, penegakan sanksi, dan koordinasi antarlembaga. Kerangka tersebut kemudian digunakan untuk menurunkan model pengawasan lima tahap berbasis risiko, sehingga model yang ditawarkan bukan rekomendasi umum, melainkan konsekuensi langsung dari kelemahan yang ditemukan pada setiap lapisan analisis.

Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini menjawab empat fokus: bagaimana kedudukan hukum klausula baku dalam kontrak digital; sejauh mana Pasal 18 UUPK efektif mewujudkan keadilan kontraktual; hambatan yuridis dan sosiologis apa yang menjelaskan kesenjangan antara norma dan pelaksanaan; serta bagaimana desain pengawasan yang dapat menghubungkan pencegahan, koreksi, penegakan, dan pemulihan. Tujuan penelitian adalah menghasilkan penilaian efektivitas yang lebih terukur sekaligus merumuskan model pengawasan preventif-adaptif yang menjaga efisiensi standardisasi kontrak tanpa mengurangi hak konsumen.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis normatif dengan desain analisis doktrinal-konstruktif. Objek penelitian adalah norma yang mengatur klausula baku, kontrak elektronik, hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan mekanisme pengawasan transaksi digital. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk memeriksa hubungan antara UUPK, hukum perjanjian, regulasi transaksi elektronik, perlindungan data pribadi, dan perdagangan melalui sistem elektronik. Pendekatan konseptual digunakan untuk menguji keadilan kontraktual, itikad baik, transparansi, proporsionalitas, dan posisi tawar. Pendekatan perbandingan dan filsafat hukum digunakan secara terbatas untuk menguji konsistensi prinsip dan kecukupan model perlindungan terhadap karakter kontrak digital. Karena penelitian bersifat normatif, unit analisis berupa peraturan perundang-undangan dan literatur ilmiah, bukan responden atau sampel populasi.

Bahan hukum primer meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Bahan hukum sekunder berupa artikel ilmiah mengenai klausula baku, kontrak elektronik, dark patterns, tanggung jawab platform, perlindungan data, pengawasan konsumen, dan penyelesaian sengketa daring.

Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan analisis dokumen. Literatur sekunder dipilih berdasarkan tiga kriteria: relevansi langsung dengan pertanyaan penelitian, keterlacakan sumber dan DOI ketika tersedia, serta kebaruan untuk menggambarkan persoalan digital kontemporer. Literatur kemudian dikelompokkan ke dalam empat tema analitis, yaitu validitas klausula, keadilan substantif, hambatan efektivitas, dan desain pengawasan. Pengelompokan ini digunakan untuk mencegah pengulangan deskriptif dan memastikan bahwa setiap sumber berfungsi untuk menguji atau memperkuat suatu proposisi analitis.

Analisis dilakukan dalam empat tahap. Pertama, norma dikonstruksikan untuk membedakan keabsahan kontrak elektronik dari keberlakuan klausula tertentu. Kedua, isi

dan cara penyajian klausula dievaluasi dengan prinsip itikad baik, transparansi, proporsionalitas, keseimbangan, dan hak konsumen yang bersifat wajib. Ketiga, temuan normatif didialogkan dengan hasil penelitian terdahulu untuk mengidentifikasi titik kegagalan implementasi. Keempat, setiap titik kegagalan dipasangkan dengan respons pengawasan yang relevan sehingga model yang dihasilkan mempunyai hubungan kausal-argumentatif dengan hasil analisis.

Efektivitas dalam penelitian ini dioperasionalkan pada dua tingkat. Pada tingkat klausula, indikatornya adalah keterlihatan dan keterpahaman informasi, proporsionalitas alokasi risiko, pembatasan kewenangan unilateral, konsistensi dengan hak konsumen yang wajib, dan adanya pilihan keluar atau koreksi yang wajar. Pada tingkat sistem, indikatornya adalah kemampuan mendeteksi klausula bermasalah sebelum kerugian meluas, akses terhadap pengaduan dan pemulihan, konsistensi penerapan sanksi, serta koordinasi antarlembaga. Dengan ukuran ini, suatu aturan tidak dinilai efektif hanya karena tersedia secara normatif, tetapi karena mampu memengaruhi desain kontrak, perilaku pelaku usaha, dan akses konsumen terhadap koreksi serta pemulihan.

Hasil dan Pembahasan

Kedudukan dan Keabsahan Klausula Baku dalam Transaksi Digital

Temuan pertama menunjukkan bahwa kontrak digital memerlukan pemisahan antara validitas bentuk dan keberlakuan isi. Click-wrap, centang persetujuan, atau tindakan elektronik lain dapat memenuhi fungsi penerimaan dan membentuk hubungan kontraktual, tetapi tindakan tersebut tidak menutup pengujian terhadap isi klausula. Kajian mengenai click-wrap menegaskan kemungkinan terbentuknya kontrak elektronik yang mengikat ketika syarat perjanjian terpenuhi, sedangkan UUPK tetap berfungsi sebagai batas terhadap klausula yang merugikan konsumen (Martinelli et al., 2024). Karena itu, persetujuan digital adalah pintu masuk kontrak, bukan legitimasi otomatis atas setiap pembagian hak dan risiko.

Dari sisi hukum positif, Pasal 1 angka 10 UUPK menangkap karakter utama klausula baku, yaitu penyusunan sepihak sebelum transaksi dilakukan. Pasal 18 kemudian mengoreksi kebebasan tersebut dengan melarang bentuk pengalihan tanggung jawab dan ketentuan lain yang merugikan konsumen, termasuk persoalan penempatan dan keterbacaan. Pada saat yang sama, Pasal 7 UUPK menuntut informasi yang benar, jelas, dan jujur, sedangkan Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mewajibkan itikad baik. Ketiga dasar ini tidak berdiri sendiri. Digabungkan, ketiganya membentuk pengujian kumulatif atas isi, cara penyajian, dan pelaksanaan klausula.

Dialog dengan penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa persoalan utama bukan keberadaan pembatasan tanggung jawab semata, melainkan apakah pembatasan tersebut menghilangkan kewajiban yang menurut hukum seharusnya tetap dipikul pelaku usaha. Analisis klausula TikTok menunjukkan potensi konflik dengan Pasal 18 ketika pembatasan menciptakan ketidakseimbangan nyata, sementara kajian klausula eksonerasi menempatkan

itikad baik dan penyalahgunaan keadaan sebagai kontrol terhadap dominasi kontraktual (Patria & Rokhim, 2025; Tobing & Hasibuan, 2025). Temuan mengenai tanggung jawab marketplace juga menunjukkan bahwa label sebagai perantara tidak cukup untuk meniadakan tanggung jawab ketika platform menguasai akses, verifikasi, informasi, dan mekanisme transaksi (Suci & Nugroho, 2026).

Berdasarkan hubungan norma dan temuan tersebut, penelitian ini merumuskan konsep validitas dua lapis. Lapis pertama adalah validitas formal-elektronik, yaitu apakah kesepakatan dan kontrak terbentuk secara sah. Lapis kedua adalah validitas substantif-konsumen, yaitu apakah klausula tertentu tetap dapat diberlakukan setelah diuji terhadap larangan UUPK, itikad baik, transparansi, proporsionalitas, dan hak konsumen yang bersifat wajib. Konsep ini menjelaskan mengapa kontrak dapat tetap sah sebagai hubungan hukum, sementara klausula tertentu di dalamnya tidak dapat diberlakukan.

Efektivitas Klausula Baku dalam Mewujudkan Keadilan Kontraktual

Pengukuran efektivitas memperlihatkan hasil yang tidak seragam pada setiap dimensi. Pada dimensi kecukupan normatif, Pasal 18 UUPK menyediakan dasar korektif yang kuat karena menetapkan batas terhadap klausula tertentu dan memberi dasar untuk menolak keberlakuanannya. Namun, kekuatan normatif ini tidak otomatis menghasilkan keadilan substantif. Efektivitas baru muncul ketika konsumen dapat mengenali konsekuensi klausula, risiko dialokasikan secara proporsional, dan pelaku usaha tidak menggunakan kewenangan sepihak untuk mengubah posisi konsumen setelah kontrak berjalan.

Dimensi transparansi menunjukkan keterbatasan pendekatan yang hanya menilai apakah teks syarat layanan tersedia. Dalam lingkungan digital, keterbukaan harus bersifat fungsional: informasi material perlu mudah ditemukan, dibaca, dipahami, dan disajikan sebelum keputusan dibuat. Temuan mengenai dark patterns menunjukkan bahwa desain antarmuka dapat memengaruhi pilihan pengguna bahkan ketika informasi secara formal tersedia, sedangkan telaah digital nudging memperlihatkan bahwa manipulasi dapat terjadi pada berbagai tahap perjalanan konsumen (Luguri & Strahilevitz, 2021; Singh et al., 2024). Artinya, pengujian keadilan kontraktual harus mencakup arsitektur pilihan, bukan hanya bunyi klausula.

Dimensi proporsionalitas juga memperluas analisis dari larangan tekstual menuju distribusi risiko. Klausula pembatasan tanggung jawab tidak selalu tidak adil, tetapi menjadi problematis ketika manfaat kontrak tetap dinikmati pelaku usaha sementara risiko utama dialihkan kepada konsumen yang tidak memiliki kemampuan negosiasi. Persoalan ini semakin penting ketika klausula berhubungan dengan data pribadi atau layanan digital yang aksesnya dapat dihentikan secara sepihak. Kajian tentang kebocoran data dan perlindungan konsumen menunjukkan bahwa kerugian digital dapat lahir dari hubungan antara desain kontrak, keamanan sistem, dan tanggung jawab platform, sehingga keadilan kontraktual tidak dapat dipisahkan dari tata kelola layanan (Nugraha et al., 2023; Prayuti, 2024).

Pada dimensi preventif dan remedial, kelemahan paling jelas terletak pada dominasi mekanisme setelah kerugian terjadi. Literatur menunjukkan adanya jarak antara perangkat hukum dan implementasi perlindungan konsumen, termasuk persoalan literasi, koordinasi, dan akses penyelesaian sengketa (Kharisma et al., 2025; Yulianingsih & Putra, 2024). Oleh karena itu, penelitian ini menilai Pasal 18 UUPK sebagai kuat secara normatif tetapi belum lengkap secara operasional. Norma mampu menjadi dasar pembatalan atau koreksi setelah persoalan dikenali, namun belum dengan sendirinya menciptakan mekanisme pemeriksaan *ex ante* terhadap klausula yang digunakan secara massal.

Temuan kedua dengan demikian adalah adanya asimetri efektivitas: perlindungan korektif lebih jelas daripada perlindungan preventif. Asimetri ini menjelaskan mengapa hak formal dapat tetap kuat di atas kertas, sementara konsumen masih menghadapi klausula kompleks, perubahan sepihak, dan biaya pemulihan yang tidak sebanding. Ukuran efektivitas yang relevan karena itu harus menghubungkan kualitas norma dengan kemampuan sistem untuk mencegah, mendeteksi, mengoreksi, dan memulihkan.

Hambatan Yuridis dan Sosiologis Perlindungan Konsumen Digital

Analisis tidak lagi menempatkan hambatan sebagai daftar yang berdiri sendiri, tetapi mengelompokkannya ke dalam tiga klaster struktural. Klaster pertama adalah ketidaksesuaian antara kecepatan perubahan teknologi dan desain regulasi. UUPK tetap relevan pada tingkat prinsip, tetapi platform digital menghadirkan perubahan kontrak otomatis, intermediasi multi-pihak, desain algoritmik, dan transaksi lintas batas yang tidak selalu mudah dipetakan melalui kategori transaksi konvensional. Perdagangan melalui sistem elektronik telah memperoleh pengaturan tambahan, tetapi hubungan antara perlindungan konsumen, transaksi elektronik, data pribadi, pembayaran, dan regulasi sektoral masih memerlukan harmonisasi.

Klaster kedua adalah arsitektur penegakan yang terfragmentasi dan reaktif. Satu transaksi digital dapat melibatkan beberapa kewenangan sekaligus, sedangkan konsumen sering harus menentukan sendiri saluran pengaduan yang tepat. Persoalan ini semakin kompleks dalam transaksi lintas batas dan ketika pembuktian bergantung pada data atau sistem elektronik. Penelitian tentang transaksi internasional dan kepastian kontrak elektronik sama-sama menunjukkan pentingnya kejelasan yurisdiksi, harmonisasi, dan kapasitas penegakan (Inayah & Priyono, 2025; Zia & Deananda, 2025). Pada saat yang sama, pengawasan yang menunggu pengaduan individual kurang efisien ketika satu klausula identik diterapkan kepada populasi pengguna yang sangat besar (Rahma & Sulastri, 2025).

Klaster ketiga adalah asimetri konsumen yang bersifat ganda, yaitu asimetri informasi pada saat kontrak dibentuk dan asimetri sumber daya ketika sengketa muncul. Konsumen dapat memahami manfaat layanan tanpa memahami konsekuensi hukum dari ketentuan yang panjang atau teknis. Setelah kerugian terjadi, nilai sengketa individual sering lebih kecil daripada biaya litigasi, sehingga hak yang tersedia secara normatif tidak selalu rasional untuk diperjuangkan melalui proses formal. Online dispute resolution menawarkan

jalur yang lebih cepat dan murah, tetapi tetap membutuhkan standar, netralitas, kesadaran pengguna, dan kerangka kelembagaan yang jelas (Ibrahim & Fenanlabir, 2025; Wahid, 2023).

Ketiga klaster tersebut menunjukkan hubungan sebab-akibat yang penting. Ketidaksesuaian regulasi membuat standar pengujian tidak selalu mudah diterapkan pada praktik baru; fragmentasi penegakan memperlambat koreksi; dan asimetri konsumen menurunkan kemungkinan pelanggaran dilaporkan atau dipulihkan. Karena itu, menambah larangan baru tanpa mengubah mekanisme deteksi, koordinasi, dan pemulihan berisiko menghasilkan lapisan norma tambahan tanpa peningkatan efektivitas. Temuan ini menjadi dasar langsung bagi desain model pengawasan pada subbagian berikutnya.

Rekonstruksi Model Pengawasan Preventif dan Adaptif

Model pengawasan yang ditawarkan diturunkan langsung dari tiga temuan sebelumnya: validitas dua lapis, asimetri efektivitas antara koreksi dan pencegahan, serta tiga klaster hambatan struktural. Karena itu, model tidak dimulai dari asumsi bahwa semua klausula baku harus diperiksa dengan intensitas yang sama. Pengawasan menggunakan pendekatan berbasis risiko agar sumber daya diarahkan pada klausula dan platform yang memiliki dampak konsumen paling besar.

Tahap pertama adalah identifikasi risiko. Regulator mengidentifikasi platform, model bisnis, dan jenis klausula yang berpotensi menghasilkan dampak luas, terutama pembatasan tanggung jawab, perubahan sepihak, pembatalan dan pengembalian dana, perpanjangan otomatis, pilihan forum, serta ketentuan yang berkaitan dengan data pribadi. Tahap ini menjawab masalah skala dan mencegah pengawasan semata-mata bergantung pada banyaknya pengaduan yang masuk.

Tahap kedua adalah penyaringan klausula dengan indikator yang telah dioperasionalkan dalam metode. Pemeriksaan mencakup keterlihatan, keterpahaman, proporsionalitas alokasi risiko, pembatasan kewenangan unilateral, konsistensi dengan hak wajib konsumen, dan ketersediaan pilihan keluar atau koreksi. Pada tahap ini, validitas formal kontrak dipisahkan dari keberlakuan substantif klausula sehingga regulator dapat menargetkan ketentuan bermasalah tanpa meniadakan keseluruhan hubungan kontraktual.

Tahap ketiga adalah koreksi preventif. Ketika ditemukan ketentuan berisiko, pelaku usaha diberi kewajiban untuk memperbaiki rumusan, cara penyajian, atau mekanisme perubahan sebelum kerugian meluas. Transparansi perubahan harus memuat bagian yang berubah, konsekuensi bagi konsumen, tanggal efektif, serta pilihan yang tersedia. Penggunaan dialog korektif pada tahap awal memungkinkan kepatuhan dicapai tanpa selalu memulai dengan sanksi, tetapi tetap menempatkan perlindungan konsumen sebagai standar minimum.

Tahap keempat adalah penegakan bertahap dan integrasi data pengaduan. Pelanggaran ringan dapat ditangani melalui peringatan dan perintah koreksi, sedangkan pelanggaran serius, berulang, atau berdampak luas memerlukan sanksi yang lebih berat

sesuai kewenangan. Data pengaduan tidak hanya digunakan untuk menyelesaikan kasus individual, tetapi juga sebagai early-warning system untuk mendeteksi pola klausula yang menimbulkan masalah berulang. Pendekatan ini mengubah pengaduan dari instrumen reaktif menjadi sumber intelijen pengawasan (Adillah et al., 2025).

Tahap kelima adalah pemulihan dan umpan balik regulasi. Ketika kerugian telah terjadi, konsumen harus memperoleh jalur penyelesaian yang mudah diakses, termasuk mekanisme daring yang netral dan dapat dilacak. Hasil penyelesaian sengketa, pola pengaduan, dan temuan pengawasan kemudian dikembalikan ke tahap identifikasi risiko untuk memperbarui prioritas pemeriksaan. Dengan demikian, model bekerja sebagai siklus, bukan rangkaian tindakan satu arah.

Koordinasi antarlembaga berfungsi sebagai lapisan lintas tahap. Karena perkara digital dapat sekaligus menyentuh perlindungan konsumen, sistem elektronik, data pribadi, pembayaran, persaingan, dan perdagangan, efektivitas tidak bergantung pada pembentukan lembaga baru, tetapi pada kejelasan lead authority, protokol pertukaran informasi, interoperabilitas kanal pengaduan, dan mekanisme rujukan perkara. Elemen ini menjawab langsung temuan mengenai fragmentasi kewenangan dan mencegah konsumen menanggung beban koordinasi institusional.

Table 1. Keterkaitan Temuan Analitis dan Desain Pengawasan Preventif-Adaptif

Temuan analitis	Implikasi terhadap efektivitas	Respons dalam model
Validitas formal tidak identik dengan keberlakuan klausula	Persetujuan elektronik dapat sah, tetapi klausula tertentu tetap dapat melanggar UUPK	Penyaringan dua lapis terhadap bentuk kontrak dan substansi klausula
Perlindungan lebih kuat daripada pencegahan pengaduan dan pemulihan terfragmentasi	Pelanggaran sering diketahui setelah klausula digunakan secara massal Hak formal tidak selalu mudah digunakan konsumen	Identifikasi risiko dan koreksi preventif sebelum kerugian meluas Integrasi data pengaduan, ODR, dan umpan balik regulasi
Kewenangan lintas sektor tidak selalu terhubung	Koreksi dapat terlambat dan konsumen menanggung beban koordinasi	Lead authority, pertukaran informasi, dan rujukan antarlembaga

Sumber: Analisis penulis.

Kontribusi model terletak pada hubungan eksplisit antara diagnosis dan respons. Persoalan validitas dijawab melalui penyaringan dua lapis; kelemahan preventif dijawab melalui identifikasi risiko dan koreksi sebelum kerugian; hambatan pemulihan dijawab melalui integrasi pengaduan dan mekanisme daring; sedangkan fragmentasi institusional dijawab melalui koordinasi lintas tahap. Dengan struktur tersebut, Pasal 18 UUPK tidak

hanya berfungsi sebagai dasar pembatalan setelah sengketa, tetapi juga sebagai standar perilaku yang dapat dioperasionalkan sebelum klausula diterapkan secara luas.

Simpulan

Penelitian ini menjawab bahwa klausula baku dalam kontrak digital dapat membentuk hubungan yang sah, tetapi keberlakuannya tidak dapat ditentukan hanya dari persetujuan elektronik formal. Temuan utama adalah validitas dua lapis: pembentukan kontrak harus dibedakan dari keberlakuan klausula individual. Klausula tetap harus diuji terhadap Pasal 18 UUPK, itikad baik, transparansi, proporsionalitas, keseimbangan hak dan kewajiban, serta hak konsumen yang bersifat wajib. Berdasarkan ukuran tersebut, Pasal 18 UUPK kuat secara normatif tetapi belum sepenuhnya efektif secara operasional karena pengawasan masih dominan reaktif, kewenangan terfragmentasi, dan akses pemulihan belum selalu sebanding dengan biaya serta nilai sengketa.

Kontribusi ilmiah penelitian terletak pada kerangka efektivitas terintegrasi yang menghubungkan validitas normatif, keadilan substantif, dan efektivitas institusional. Kerangka ini menghasilkan model pengawasan preventif-adaptif lima tahap: identifikasi risiko, penyaringan klausula, koreksi preventif, penegakan bertahap yang memanfaatkan data pengaduan, serta pemulihan dan umpan balik regulasi. Hubungan langsung antara temuan dan desain model membedakan usulan ini dari rekomendasi pengawasan yang bersifat umum, karena setiap tahap ditujukan untuk mengatasi titik kegagalan yang teridentifikasi dalam analisis.

Implikasinya, pemerintah dan lembaga pengawas perlu mengembangkan pedoman pemeriksaan klausula digital berbasis risiko dengan indikator yang jelas, sementara pelaku usaha perlu menyediakan ringkasan ketentuan material, pemberitahuan perubahan yang mudah dipahami, dan saluran pengaduan yang efektif. Lembaga penyelesaian sengketa perlu memperkuat mekanisme daring yang netral dan terjangkau serta menghubungkan data penyelesaian dengan fungsi pengawasan. Keterbatasan penelitian ini adalah sifatnya yang yuridis normatif sehingga belum menguji model terhadap klausula aktual, perilaku konsumen, atau data penegakan secara empiris. Penelitian berikutnya perlu menguji indikator dan tahapan model pada platform digital di Indonesia untuk menilai tingkat kepatuhan dan efektivitas pemulihan secara terukur.

Pernyataan tentang Penggunaan Artificial Intelligence (AI)

Artificial Intelligence (AI) hanya digunakan untuk penyempurnaan bahasa dan dukungan format selama persiapan manuskrip. Para penulis meninjau dan memverifikasi teks akhir, kutipan, analisis hukum, dan kesimpulan serta bertanggung jawab penuh atas isi artikel tersebut.

Pernyataan Kontribusi Penulis

Semua penulis berkontribusi pada konsepsi dan desain studi, analisis dan interpretasi materi hukum, persiapan manuskrip, revisi kritis terhadap isi intelektualnya, dan persetujuan versi final.

Pernyataan Pendanaan

Para penulis menyatakan bahwa penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan yang dapat memengaruhi penelitian maupun publikasi artikel ini.

Referensi

- Adillah, I. I. A., Putra, M. R. A., & Nugroho, L. D. (2025). Strategi Perancangan Klausul dalam Kontrak E-Commerce untuk Mencegah Sengketa Daring (Online Dispute). *AHKAM*, 4(2), 693–711. <https://doi.org/10.58578/ahkam.v4i2.6438>
- Admiral, A., Arifin, R., Adinda, F. A., & Ezzerouali, S. A. (2025). Unfair Terms in Standard Digital Contracts: A Hidden Threat to Human Rights and Consumer Justice. *Yustisia*, 14(3), 312–340. <https://doi.org/10.20961/yustisia.v14i3.109656>
- Herman, J. (2024). Dark Patterns: EU's Regulatory Efforts. *Security and Privacy*, 7(6), e441. <https://doi.org/10.1002/spy2.441>
- Ibrahim, N., & Fenanlabir, M. (2025). E-Commerce Disputes and the Law of Default: Is the Indonesian Civil Code Still Adequate? *Jurnal Ilmu Hukum Kyadiren*, 7(1), 619–635. <https://doi.org/10.46924/jihk.v7i1.326>
- Inayah, A. R., & Priyono, E. A. (2025). The Principle of Legal Certainty in Electronic Contracts: Challenges of Evidence and Law Enforcement in Indonesia. *International Journal of Social Science and Human Research*, 8(7), 5597–5601. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v8-i7-83>
- Kharisma, D., Tobing, W. T. M. L., Susanti, E., & Aprili, R. (2025). Evaluasi Kebijakan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital di Indonesia: Studi Kebijakan dan Analisis SWOT. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum Dan Politik*, 2(4), 565–578. <https://doi.org/10.51903/perkara.v2i4.2228>
- Kühling, J., & Sauerborn, C. (2025). Dark Patterns Undermining Digital Fairness? – The Legal Framework Against Manipulative Designs — Analysing the Impact of the Three Key EU Directives for Consumer Protection on the Use of Dark Patterns. *Computer Law Review International*, 26(2), 82–90. <https://doi.org/10.9785/cr-2025-260204>

- Luguri, J. B., & Strahilevitz, L. J. (2021). Shining a Light on Dark Patterns. *Journal of Legal Analysis*, 13(1), 43–109. <https://doi.org/10.1093/jla/laaa006>
- Martinelli, I., Wibowo, S. H., Andreas, G. F. M., & Fae, M. O. (2024). Penggunaan Click-Wrap Agreement Pada E-Commerce: Tinjauan Terhadap Keabsahannya Sebagai Bentuk Perjanjian Elektronik. *Jurnal Supremasi*, 14(1), 73–86. <https://doi.org/10.35457/supremasi.v14i1.2797>
- Maulana, M. A., Sulistyani RS, D., Arifin, Z., & Soegianto. (2021). Klausula Baku dalam Perjanjian Kredit Bank Perkreditan Rakyat. *Jurnal USM Law Review*, 4(1), 208–225. <https://doi.org/10.26623/julr.v4i1.3369>
- Nugraha, S., Andayani, D., & Tumanggor, M. S. (2023). Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha E-Commerce Atas Terjadinya Pencurian Data Konsumen Melalui Aplikasi Tokopedia Berdasarkan Pasal 19 dan Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *UNES Law Review*, 6(2), 4896–4909. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2.1165>
- Panjaitan, H., Girsang, J., Djanegara, M. S., & Fahim, M. H. K. (2025). Strengthening Consumer Protection in Digital Transactions: A Legal Perspective on Click-Wrap Agreements Under the Consumer Protection Law. *Jurnal Hukum*, 41(3), 666–693. <https://doi.org/10.26532/jh.v41i3.47262>
- Patria, D. K. K., & Rokhim, A. (2025). Klausula Eksonerasi dalam E-Commerce: Antara Kebebasan Berkontrak dan Penyalahgunaan Keadaan. *Jurnal USM Law Review*, 8(3), 1743–1757. <https://doi.org/10.26623/julr.v8i3.12776>
- Prayuti, Y. (2024). Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce dan Perlindungan Data Konsumen di Indonesia. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 903–913. <https://doi.org/10.22225/juinhum.5.1.8482.903-913>
- Rahma, D. A., & Sulastri, S. (2025). Bad-Faith Practices in E-Commerce Standard Clauses and Their Impact on Consumer Protection. *Jurnal USM Law Review*, 8(3), 2698–2714. <https://doi.org/10.26623/julr.v8i3.13116>
- Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Republik Indonesia. (2019a). Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Republik Indonesia. (2019b). Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Republik Indonesia. (2024). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

- Singh, V., Vishvakarma, N. K., & Kumar, V. (2024). Unveiling Digital Manipulation and Persuasion in e-Commerce: A Systematic Literature Review of Dark Patterns and Digital Nudging. *Journal of Internet Commerce*, 23(2), 144–171. <https://doi.org/10.1080/15332861.2024.2330813>
- Suci, I. M., & Nugroho, A. A. (2026). Legal Responsibility of Marketplaces in Distributing iQIYI Digital Services and Consumer Protection in Indonesia. *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, 7(2), 325–340. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v7i2.8658>
- Tobing, R., & Hasibuan, Z. (2025). Analysis of the Legal Implications of TikTok's Exoneration Clause on Platform Liability Under Indonesian Consumer Protection Law. *Islamic Circle*, 6(1), 87–98. <https://doi.org/10.56874/islamiccircle.v6i1.2449>
- Wahid, S. H. (2023). Formulation of a Risk-Based Online Dispute Resolution Model for E-Commerce in Indonesia: Legal Framework and its Application. *International Journal of Arts and Humanities Studies*, 3(2), 9–23. <https://doi.org/10.32996/ijahs.2023.3.2.2>
- Wohan, E. U., Atitus, M. C. I., Dami, L. K., Teka, R. W., & Seran, Y. B. (2025). Efektivitas Hukum Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce: Evaluasi Kritis dan Strategi Responsif. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 5(2), 1767–1776. <https://doi.org/10.53363/bureau.v5i2.681>
- Yulianingsih, S., & Putra, R. K. (2024). Analisis Yuridis tentang Perlindungan Konsumen pada E-Commerce di Indonesia: Pendekatan Yuridis-Normatif. *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial*, 2(4), 842–856. <https://doi.org/10.51903/hakim.v2i4.2204>
- Zia, H., & Deananda, A. Z. (2025). The Consumer Rights Protection in International Digital Transactions: RCEP Implications for Indonesian Law. *University of Bengkulu Law Journal*, 10(1), 68–83. <https://doi.org/10.33369/ubelaj.v10i1.43003>