

Analisis Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Elektronik Pada Transaksi E-Commerce Indonesia

Crescentia Viola Priscilla Audra Hapsari¹, Gunardi Lie²

Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Kota Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta, Indonesia

Email: crescentia.205240002@stu.untar.ac.id¹ gunardi.lie@stu.untar.ac.id²

Abstract Perkembangan pesat e-commerce di Indonesia telah memunculkan kontrak elektronik (e-contract) sebagai instrumen utama transaksi daring. Namun, dinamika ini juga menghadirkan tantangan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen yang seringkali berada pada posisi tawar lemah. Penelitian ini memiliki tujuan dalam rangka mengidentifikasi perlindungan konsumen dalam kontrak elektronik menurut kerangka regulasi Indonesia, mengidentifikasi kelemahan dalam implementasi, serta menawarkan rekomendasi akademik dan praktis. Dalam penelitian analisis ini ditemukan bahwa konsumen kerap menghadapi berbagai hambatan, antara lain klausula kontrak yang kompleks dan sulit dipahami, terbatasnya akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa secara daring, serta kurangnya transparansi informasi terkait hak dan kewajiban dalam kontrak elektronik. Selain itu, terdapat kesenjangan yang signifikan antara regulasi hukum yang ada dengan implementasinya. Oleh karena itu, penelitian merekomendasikan penguatan regulasi terkait klausula baku dalam kontrak elektronik, pengembangan dan optimalisasi mekanisme penyelesaian sengketa online, peningkatan literasi hukum dan digital konsumen, serta penguatan koordinasi antar lembaga pengawas dan penegak hukum untuk menciptakan tata kelola e-commerce yang lebih adil dan transparan. Temuan ini diharapkan memberikan kontribusi pada perbaikan tata kelola kontrak elektronik dalam ekosistem transaksi e-commerce Indonesia.

Abstract: *The swift growth of online shopping in Indonesia has given rise to electronic contracts (e-contracts) as the primary instrument for online transactions. However, this dynamic also presents legal challenges, particularly regarding the protection of consumers, who often find themselves in a weak bargaining position. The purpose of the research is to examine consumer protection in e-contracts based on the Indonesian regulatory framework, identify weaknesses in implementation, and offer academic and practical recommendations. The analysis found that consumers frequently face various obstacles, including complex and difficult-to-understand contract clauses, limited access to online dispute resolution mechanisms, and insufficient transparency of information related to rights and obligations within electronic contracts. Furthermore, there is a significant gap between existing legal regulations and their actual implementation. Therefore, this study recommends strengthening regulations concerning standard clauses in electronic contracts, developing and optimizing online dispute resolution mechanisms, improving consumers' legal and digital literacy, and enhancing coordination among supervisory and law enforcement agencies to establish a fairer and more transparent e-commerce governance. The results are anticipated to help the improvement of electronic contract governance within Indonesia's e-commerce transaction ecosystem.*



<https://doi.org/10.5281/zenodo.17168532>

Article History

Received: August 15, 2025

Revised: August 22, 2025

Published: September 9, 2025

Kata kunci:

Kontrak Elektronik, Perlindungan Konsumen, E-commerce

Keywords:

E-contracts, Consumer Protection, E-commerce

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



PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang berkembang pesat dalam kehidupan semakin membawa kemudahan bagi manusia. Kemudahan-kemudahan tersebut juga membuat adanya perubahan bagi kehidupan. Perkembangan dunia digital saat ini telah menimbulkan perubahan besar terkait dengan cara berinteraksi, bekerja, dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Survei terbaru Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan pengguna internet periode 2024 tercatat hingga ±221,56 juta

jiwa dengan tingkat penetrasi 79%, mencerminkan tren adopsi yang konsisten dan merata di berbagai demografi dan wilayah. Dalam kehidupan bermasyarakat sebelum adanya teknologi digital, masyarakat harus secara fisik mendatangi toko untuk melakukan transaksi jual beli barang. Interaksi tatap muka menjadi esensi dari setiap interaksi, memungkinkan adanya negosiasi langsung dan pemeriksaan fisik terhadap barang yang akan dibeli. Namun, lanskap ini telah berubah secara dramatis. Saat ini, hanya dengan sentuhan jari melalui platform digital yang berkembang pesat, segala kebutuhan dapat terpenuhi. Konsumen dapat dengan mudah melakukan pengaksesan beragam produk serta layanan secara global, tanpa harus melepas kenyamanan rumah mereka. Fenomena ini menandai adanya transformasi gaya hidup masyarakat modern yang semakin terbantu dengan teknologi, terutama internet.

Indonesia adalah satu dari beberapa negara yang tidak terlepas dari arus perkembangan teknologi. Berbagai kalangan kini terbiasa dengan melakukan aktivitas secara daring, mulai dari pelajar hingga profesional, dari ibu rumah tangga hingga pelaku bisnis, dan kalangan lainnya. Salah satu aktivitas daring yang paling populer adalah transaksi *online*. Masyarakat Indonesia kini terbiasa membeli berbagai macam produk dan layanan secara *online*. Mulai dari membeli pakaian, makanan, tiket perjalanan, dan hal lainnya. Pertumbuhan platform *e-commerce* yang berkembang pesat, seperti aplikasi belanja digital, membawa kemudahan terkait transaksi jual beli dalam hal pembayaran. Penjual dan pembeli tidak perlu untuk bertemu, melainkan hanya terbatas oleh Hal tersebut menjadi salah satu sektor paling menjanjikan dalam perekonomian nasional. Inti dari transaksi *e-commerce* adalah kontrak elektronik mekanisme persetujuan para pihak melalui sistem elektronik yang berfungsi untuk menggantikan dan melengkapi kontrak konvensional. Pengakuan dan kerangka normative kontrak elektronik di Indonesia telah tersedia melalui UU ITE (UU No. 11 Tahun 2008 jo. UU No. 19 Tahun 2016) dan Peraturan Pemerintah No.80 Tahun 2019 mengenai Perdagangan melalui Sistem Elektronik. Literatur hukum Indonesia menegaskan bahwa *e-contract* sah selama memenuhi syarat materiil dan formil perjanjian serta prinsip-prinsip umum hukum perikatan; bentuk-bentuknya mulai dari *clickwrap* hingga *browserwrap* memiliki konsekuensi pembuktian dan eksekutabilitas yang khas di ranah digital (Wardani, 2024; Putri, 2023).

Namun, dibalik kemudahan dan keuntungan yang tersedia, transaksi *e-commerce* juga menimbulkan persoalan baru. Permasalahan yang menonjol ialah klausula baku yang disusun sepihak dalam antarmuka platform sering kali panjang, teknis, dan tidak proporsional sehingga berpotensi menciptakan ketidakseimbangan posisi tawar, meminimalkan transparansi, dan memindahkan risiko secara tidak adil kepada konsumen. Sejumlah kajian hukum Indonesia menunjukkan masih terjadinya praktik klausula ekskulpasi, pembatasan tanggung jawab yang berlebihan, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang cenderung memihak pelaku usaha atau platform, meskipun UUPK dan rezim PMSE telah memuat larangan serta kewajiban tertentu (Prastiawan & Hariyanto, 2024; Sihombing & Resen, 2024). Seringkali pelanggan merasa dirugikan sebab menerima produk yang tidak selaras dengan deskripsi yang ditawarkan pada aplikasi belanja digital. Produk yang diterima mungkin cacat, palsu, atau tidak selaras dengan ekspektasi yang dijanjikan dalam iklan. Konsumen pada posisi yang lemah terkait dengan transaksi online, sebab perjanjian yang digunakan berbentuk kontrak elektronik yang hanya disusun sepihak oleh penyedia layanan. Kontrak elektronik seringkali mengandung klausul yang merugikan konsumen. Misalnya seperti perubahan syarat dan ketentuan secara sepihak. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia seringkali tidak efektif dan memakan waktu lama, sehingga konsumen enggan untuk memperjuangkan hak-hak mereka sebagai konsumen. Kondisi yang dihasilkan dari adanya posisi konsumen yang lemah, menimbulkan pertanyaan sejauh manakah perlindungan konsumen dalam kontrak elektronik dapat terjamin di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perlindungan hukum pelanggan dalam kontrak elektronik pada transaksi *e-commerce* di Indonesia, dengan fokus pada keterpaduan norma, praktik klausula kontrak elektronik, mekanisme persetujuan (*consent*), dan efektivitas instrumen remedial yang tersedia bagi konsumen. Analisis akan dilakukan dengan menelaah kerangka hukum yang berlaku, serta mengidentifikasi tantangan dalam implementasinya. Penelitian ini memperluas horizon kajian tidak sebatas pada aspek substansi hukum, namun juga pada aspek sistem regulasi. Penelitian ini memiliki urgensi yang kuat karena perkembangan *e-commerce* telah menjadi pilar utama perekonomian digital

Indonesia. Oleh karena itu, dalam penulisan yang berjudul “Analisis Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Elektronik pada Transaksi *e-commerce* Indonesia” tidak hanya dari perspektif akademik, tetapi juga dari perspektif kebijakan publik untuk memastikan bahwa perlindungan konsumen dalam ranah digital benar-benar terimplementasi.

RUMUSAN MASALAH

1. Sejauh mana efektivitas implementasi perlindungan konsumen dalam kontrak elektronik sesuai dengan regulasi yang ada?
2. Apa saja kendala dan tantangan yang dihadapi konsumen dalam praktik kontrak elektronik di ekosistem *e-commerce* Indonesia?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipergunakan ialah penilitan normatif atau penelitian kepustakaan yaitu dalam rangka mengkaji dan meneliti data dan informasi terkait perlindungan konsumen dalam kontrak elektronik pada transaksi *e-commerce* di Indonesia. Pendekatan normatif digunakan untuk menelaah norma hukum tertulis yang mengatur kontrak elektronik dan perlindungan konsumen di Indonesia, seperti UUPK, UU ITE, dan PP PMSE. Penelitian normatif merupakan kajian hukum yang berfokus pada analisis dokumen melalui pemanfaatan data sekunder atau data yang telah tersedia, seperti peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta pandangan dari para pakar hukum. Sumber utama penelitian ini ialah data sekunder. Pendekatan yang dipakai adalah pendekatan perundang-undangan, yakni dengan mengkaji serta menafsirkan norma hukum yang relevan terhadap perlindungan konsumen dalam kontrak elektronik pada praktik transaksi *e-commerce*. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari literatur hukum, buku akademik, peraturan tertulis, maupun pemikiran ahli hukum. Lebih lanjut, data sekunder tersebut terbagi dalam dua kategori, yaitu: pertama, bahan hukum primer yang mencakup peraturan perundang-undangan yang memiliki keterkaitan langsung dengan isu penelitian, antara lain UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK), UU No. 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE), Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE), serta regulasi menteri yang relevan dengan aspek perlindungan konsumen dalam ranah *e-commerce*. Kedua, bahan hukum sekunder yang bersumber dari literatur akademik, jurnal, maupun karya tulis hukum yang disusun oleh para ahli dan akademisi hukum yang memiliki relevansi dengan permasalahan yang diteliti maupun dengan bahan hukum primer. Serta laporan resmi lembaga pemerintah maupun asosiasi, seperti Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), yang dapat memberikan konteks mengenai perkembangan *e-commerce*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indonesia sebagai negara dengan pertumbuhan *e-commerce* yang pesat, menghadapi tantangan signifikan dalam melindungi konsumen pada transaksi daring. Penelitian ini memiliki urgensi yang kuat karena perkembangan *e-commerce* telah menjadi pilar utama perekonomian digital Indonesia. Nilai transaksi *e-commerce* yang mencapai ratusan triliun rupiah per tahun (Badan Pusat Statistik, 2023; Bank Indonesia, 2024) menunjukkan bahwa sektor ini tidak lagi bersifat marginal, melainkan krusial dalam menopang aktivitas ekonomi nasional. Namun, seiring dengan peningkatan kompleksitas transaksi elektronik, perlindungan konsumen belum berkembang sebanding. Literatur hukum menunjukkan masih banyak kasus konsumen yang dirugikan karena ketidakjelasan klausula kontrak, praktik *take-it-or-leave-it*, serta terbatasnya akses ke mekanisme penyelesaian sengketa yang adil (Izazi, 2024; Fista, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum telah tersedia, implementasinya jauh dari optimal. Hal ini tercermin dari masih banyaknya praktik bisnis yang merugikan konsumen dan lemahnya penegakan hukum. Adanya masalah dalam keterpaduan norma hukum, praktik klausula kontrak elektronik yang tidak adil, mekanisme persetujuan yang tidak transparan.

Bentuk Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Elektronik

Hasil analisis normatif menunjukkan bahwa kerangka hukum Indonesia telah mengakui keberlakuan kontrak elektronik (*e-contract*) melalui UU ITE UU No. 11 Tahun 2008 jo. UU No.19 Tahun 2016 dan PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Dalam regulasi tersebut ditegaskan bahwa kontrak elektronik sama dengan kontrak konvensional selama sesuai dengan syarat sah perjanjian seperti yang tertera pada Pasal 1320 KUHPerdata, yakni :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal

Dengan persyaratan tersebut, berartikan memberikan kebebasan yang luas bagi para pihak, di mana para pihak dapat menyusun isi kontrak sesuai kepentingan masing-masing. Perlindungan konsumen diatur lebih spesifik dalam UU Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999), yang mewajibkan pelaku usaha untuk menghindari pencantuman klausula baku yang menimbulkan kerugian pada pelanggan.

Regulasi telah tersedia dan relatif lengkap, namun efektivitasnya dalam praktik masih rendah. Hal ini ditunjukkan oleh data BPKN (2022) yang mencatat bahwa pengaduan konsumen terkait transaksi digital meningkat signifikan setiap tahun, terutama dalam aspek keterlambatan pengiriman, barang tidak sesuai deskripsi, dan kesulitan pengembalian dana. Dari sisi penegakan hukum, mekanisme penyelesaian sengketa masih menghadapi kendala berupa aksesibilitas rendah, biaya, dan lamanya proses. PP PMSE mencoba menjembatani keduanya, tetapi belum secara detail mengatur mekanisme penyelesaian sengketa lintas-batas yang menjadi karakter utama transaksilaku usaha. Kajian literatur juga menunjukkan bahwa terdapat disharmoni antara UU ITE, UUPK, dan PP PMSE. UU ITE lebih fokus pada aspek validitas formal kontrak elektronik, sementara UUPK menekankan pada substansi perlindungan. PP PMSE mencoba menjembatani keduanya, tetapi belum secara detail mengatur mekanisme penyelesaian sengketa lintas-batas yang menjadi karakter utama transaksi *e-commerce*.

Adapun dalam konteks kontrak elektronik *e-commerce*, tindakan melakukan klik tanda persetujuan atas transaksi dianggap sebagai tanda persetujuan (*consent*). Namun, validitas persetujuan ini menjadi suatu permasalahan ketika konsumen tidak memiliki informasi yang cukup atau tidak memahami implikasi dari syarat dan ketentuan yang berlaku.

Kendala yang Dihadapi Konsumen

Adanya prinsip fundamental dalam hukum kontrak tertera pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang berisikan “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya” yang dijadikan sebagai asas kebebasan berkontrak. Klausula baku salah satunya adalah kebebasan berkontrak. Di mana para pihak diberikan kebebasan penuh untuk menentukan kontrak apabila tidak berlawanan dengan Undang-Undang, ketertiban umum, atau kesusilaan. Namun, permasalahan mulai bermunculan di masa perkembangan dunia digital, adanya kontrak elektronik justru menggeser klausula baku dalam kontrak. Dalam kontrak elektronik pada *e-commerce*, klausula baku menjadi dibuat secara sepihak yaitu kontrak baku (standar) oleh pihak penjual saja. Kontrak elektronik hanya berbentuk perjanjian standar, pihak pembeli hanya diberikan pilihan untuk menerima kelesuruhan kontrak atau tidak sama sekali melakukan kontrak elektronik atau sama dengan tidak membeli. Dengan mengklik tanda *checkout*, mengartikan bahwa adanya persetujuan dari konsumen. Namun, konsumen tidak dapat bernegosiasi secara individual dalam kontrak tersebut. Pihak konsumen hanya memiliki pilihan untuk menyetujui atau tidak menyetujui.

Dalam praktik kontrak elektronik, konsumen cenderung ada di posisi negosiasi yang lemah dibandingkan pelaku usaha atau platform. Asimetri informasi, standar klausula baku yang diberlakukan secara unilateral, dan mekanisme *consent* yang sering bersifat “ceklis cepat” (*clickwrap* tanpa pemahaman substantif) memperkuat dominasi pelaku usaha. Hanya dengan mengklik tombol setuju atau *checkout* kontrak elektronik akan terjadi antara dua pihak walaupun kontrak hanya dibuat oleh salah satu pihak saja. Literatur yuridis menunjukkan bahwa ketidakseimbangan posisi tawar ini

berimplikasi pada distribusi risiko yang tidak adil, ketidakmampuan konsumen untuk menegosiasikan syarat penting, serta kecenderungan penyelesaian sengketa yang lebih menguntungkan pihak usaha (Prastiawan & Hariyanto, 2024; Faqih, 2023; Utama et al., 2023).

UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 memberikan perhatian khusus pada perlindungan konsumen melalui larangan mencantumkan klausula baku yang merugikan, sebagaimana tertera pada Pasal 18 ayat (1), berisikan :

“(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang angsurannya untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.”

Dengan demikian, perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian layanan digital tidak hanya terletak pada aspek formal kesepakatan, tetapi juga pada substansi perjanjian dalam kontrak yang harus adil, patut, dan melindungi hak-hak konsumen atau jasa tanpa alasan yang dapat diterima. Pada Pasal 18 ayat (3) yang berbunyi :

“Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.”

Di mana pasal tersebut menyatakan bahwa klausula yang melanggar ketentuan ini batal demi hukum. Ketentuan ini menandai pergeseran dari kebebasan berkontrak yang tidak terbatas menjadi kebebasan berkontrak yang lebih bertanggung jawab, khususnya dalam relasi dengan konsumen. Pihak konsumen menjadi tidak dapat memiliki kebebasan berkontrak, dalam hal *e-commerce* biasanya terjadi ketidaksesuaian barang pesanan dengan apa yang dijanjikan oleh pihak usaha di laman iklan atau tampilan awal. Dengan demikian, perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian layanan digital tidak hanya terletak pada aspek formal kesepakatan, namun juga pada substansi perjanjian yang harus adil, patut, dan melindungi hak-hak konsumen.

Berdasarkan UU No. 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahan dalam UU No. 19 Tahun 2016 (UU ITE), perlindungan konsumen pada kontrak elektronik diberikan kerangka hukum dasar yang mengatur tanggung jawab pelaksanaan transaksi elektronik. Pada pasal 21 ayat (2) UU ITE, yang menyatakan :

- “(1) Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, Transaksi dengan pernyataan penerimaan penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima.
- (2) Persetujuan atas penawaran Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat 1 harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik.”

Transaksi dianggap terjadi saat penawaran yang dikirim oleh pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima melalui pernyataan penerimaan dengan cara elektronik. Namun pengokohan administratif

tersebut dalam kontrak elektronik, ketentuan tersebut tidak secara langsung mengatasi persoalan mendasar yang sering kali dihadapi dalam praktik. Dominasi klausa baku yang bersifat sepihak dan minim ruang negosiasi. Bentuk validitas kontrak elektronik yang berdasar pada penerimaan elektronik tidak selalu menjamin keadilan substansial. Klausula baku yang berisikan sejumlah syarat yang berpotensi menimbulkan kerugian pada pelanggan bisa tetap dianggap sah dan mengikat secara hukum jika telah diterima oleh konsumen melalui klik persetujuan.

Kendala lain muncul dari *Terms and Condition* dalam beberapa aplikasi belanja di Indonesia didominasi oleh klausula pembatasan tanggung jawab yang melemahkan hak konsumen. Hal ini bertentangan dengan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen, yang menetapkan larangan pengusaha untuk memindahkan tanggung jawab atau membatasi ganti rugi. Konsumen kesulitan untuk memperjuangkan haknya, karena melalui aplikasi belanja digital kontrak elektronik hanya disediakan laman pengajuan masalah, namun membutuhkan waktu yang sangat lama. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa lebih banyak bersifat internal, sehingga mengurangi akses konsumen terhadap instrumen penyelesaian yang independen dan imparial. Transparansi informasi juga masih menjadi masalah signifikan. Biaya tambahan, syarat pengiriman, dan keterbatasan garansi sering kali baru diketahui konsumen pada tahap akhir atau setelah transaksi. Dengan demikian, terdapat kesenjangan yang nyata antara prinsip *informed consent* dengan praktik kontrak elektronik di *e-commerce* Indonesia.

Posisi Konsumen dalam Kontrak Elektronik

Analisis menunjukkan bahwa posisi konsumen dalam kontrak elektronik berada pada situasi yang lebih rendah dibanding dengan pihak pelaku usaha. Hal ini diketahui berdasarkan dominasi klausula baku, keterbatasan ruang negosiasi, serta minimnya instrument perlindungan dalam hal sengketa. Dalam perspektif teori keadilan kontraktual, kondisi ini menggeser prinsip kesetaraan para pihak menjadi asimetri hukum. Di mana konsumen tidak benar-benar memiliki otonomi penuh dalam merancang kontrak elektronik. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perlindungan konsumen dalam kontrak elektronik masih lebih banyak bersifat normatif daripada substantif. Kesenjangan antara norma hukum dengan praktik transaksi *e-commerce* perlu dijembatani melalui reformasi regulasi dan penguatan lembaga pengawas.

Regulasi yang ada, seperti UU Perlindungan Konsumen dan aturan terkait transaksi elektronik, belum sepenuhnya mengakomodasi karakteristik khusus *e-commerce* yang dinamis dan kompleks. Kekurangan ini menimbulkan kesenjangan (GAP) antara ketentuan hukum yang berlaku dengan praktik lapangan, khususnya terkait dengan pengaturan klausula baku yang seharusnya diawasi dengan ketat melalui mekanisme *ex-ante* sebelum klausula tersebut dipublikasikan dan digunakan, bukan bersikap reaktif dengan mekanisme pengawasan *ex-post* setelah sengketa muncul. Ketidakefisienan ini berimplikasi pada minimnya perlindungan nyata bagi konsumen yang menjadi pihak lemah dalam transaksi elektronik. Dari sisi mekanisme penyelesaian sengketa, pengembangan dan perluasan sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) harus menjadi prioritas strategis. Pengintegrasian ODR dengan lembaga negara dan otoritas pengawas akan menciptakan sistem yang tidak hanya efektif dan efisien, namun juga memberikan jaminan legalitas dan kepastian hukum yang dibutuhkan konsumen dalam menuntaskan konflik secara cepat dan ekonomis. Hal ini sangat relevan dengan karakter transaksi elektronik yang bersifat lintas wilayah dan memerlukan solusi yang fleksibel serta tanpa hambatan birokrasi yang kompleks.

Edukasi kontraktual juga menjadi faktor kunci dalam memperkuat pemberdayaan konsumen agar mampu mengenali, memahami, dan menilai risiko serta hak-haknya dalam kontrak elektronik. Kesadaran kontraktual yang tumbuh di kalangan konsumen akan memperbaiki posisi tawar mereka, mengurangi ketimpangan informasi, dan meningkatkan tingkat kepercayaan serta keamanan dalam transaksi elektronik. Oleh karena itu, edukasi harus dilakukan secara sistematis, mudah diakses, dan melibatkan beragam pihak yang berkepentingan baik dari sektor publik ataupun swasta. Pertama, klausula baku perlu diatur lebih ketat dengan mekanisme pengawasan *ex-ante* sebelum dipublikasikan oleh platform, bukan hanya *ex-post* setelah sengketa terjadi. Kedua, strategi dalam menyelesaikan sengketa berbasis digital (*online dispute resolution/ODR*) perlu diperluas dan diintegrasikan dengan otoritas negara agar konsumen memiliki akses yang cepat, murah, dan adil. Ketiga, adanya edukasi bagi

para konsumen agar memiliki kesadaran kontraktual yang lebih baik sebelum menyetujui *terms of service*. Dengan begitu, perlindungan konsumen dalam kontrak elektronik tidak hanya menyesuaikan pada regulasi yang ketat, namun juga pada penerapan yang konsisten dan pendidikan, yang pada akhirnya mewujudkan ekosistem *e-commerce* yang sehat, adil, dan kontinyu.

SIMPULAN

Perlindungan konsumen dalam kontrak elektronik pada transaksi *e-commerce* di Indonesia masih menghadapi kesenjangan signifikan antara norma hukum dan kenyataan. Instrumen hukum sudah tersedia melalui berbagai peraturan seperti UU Perlindungan Konsumen (UU Nomor 8 Tahun 1999), UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE beserta perubahan dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE), dan lainnya. Instrumen-instrumen hukum tersebut yang mengakui keberlakuan kontrak elektronik serta melarang mencantumkan klausula baku yang menimbulkan kerugian konsumen. Namun, ternyata masih banyak konsumen yang mengalami kerugian dalam kontrak elektronik pada transaksi *e-commerce*. Situasi ini menunjukkan adanya *law enforcement gap* yaitu jarak antara regulasi tertulis dan implementasi perlindungan hukum dalam praktik transaksi elektronik. Meskipun *e-commerce* telah menjadi pilar ekonomi digital di Indonesia, aspek perlindungan konsumen dalam kontrak elektronik masih belum sebanding dengan kompleksitas risiko transaksi elektronik.

SARAN

1. Pemerintah perlu memperketat pengaturan klausula baku dengan mekanisme pengawasan *ex-ante* terhadap *terms and conditions platform e-commerce*.
2. Perlu dikembangkan sistem *online dispute resolution* (ODR) yang terintegrasi dengan otoritas negara, sehingga konsumen dapat mengakses penyelesaian sengketa secara cepat, murah (ODR) yang terintegrasi dengan otoritas negara, sehingga konsumen dapat mengakses penyelesaian sengketa secara cepat dan murah.
3. Aspek literasi hukum digital konsumen perlu ditingkatkan melalui program edukasi yang difasilitasi oleh pemerintah, asosiasi pelaku usaha, dan lembaga perlindungan konsumen. Tujuannya agar konsumen memahami hak-haknya serta mampu menilai risiko kontrak elektronik sebelum menyetujui *terms of service*.

REFERENSI

- APJII. (2024, Februari 7). Jumlah pengguna internet Indonesia tembus 221 juta orang. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. <https://apjii.or.id>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2024, Februari 7). Jumlah pengguna internet Indonesia tembus 221 juta orang. APJII.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik E-Commerce 2023. BPS RI.
- Fista, Y. L. (2023). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce. Jurnal Bina Mulia. Retrieved from <https://ejournal.hukumunkris.id/index.php/binamulia/article/view/599>
- Fitri Novia Heriani. (2025). Pentingnya Memahami Term and Condition Saat Menggunakan Platform Digital. Hukumonline.com. <https://www.hukumonline.com/berita/a/pentingnya-memahami-term-and-condition-saat-menggunakan-platform-digital-lt617c098519863/?page=2>
- Izazi, F. S. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce. Leuser Law Journal.
- Kaffah, A. F. (2024). Reformulasi perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. Lex Renaissance, 9(1), 1-15. . <https://doi.org/10.20885/jlr.vol9.iss1.art1>
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222.
- Prasetyo, A. J. (2024). Perlindungan hukum konsumen terkait klausula baku dalam kontrak e-commerce. Golrev Journal.

- Prastiawan, A., & Hariyanto, R. (2024). Asas pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap klausula baku dalam e-commerce. *Business Law Journal*, 6(2), 99–108.
- Pratama, B. P. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen e-commerce di Indonesia. *Ensiklopedia Jurnal*. Retrieved from <https://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/ensiklopedia/article/viewFile/1627/1689>
- Putri, D. A. (2023). Kedudukan hukum kontrak elektronik dalam hukum perikatan Indonesia. *Privatelaw*, 4(3), 1398–1405.
- Review-UNES (Patricia, T.). (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan kontrak elektronik dengan klausula ekskulpasi pada e-commerce. *Review-UNES Law Review*. Retrieved from <https://www.review-unes.com/index.php/law/article/view/1342>
- Romires, F. O. (2022). Penggunaan klausula baku dalam perjanjian e-commerce ditinjau dari perspektif perlindungan konsumen. *Jurnal Inovasi Penelitian*. Retrieved from <https://comserva.publikasiindonesia.id/index.php/comserva/article/download/1075/1448/11333>
- Sihombing, R. E., & Resen, M. G. S. K., 2024. Perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia (hambatan penerapan regulasi antara penerapan dan pengawasan). *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 1(6), 58–70.
- Siregar, A. M. (2023). Penyelesaian hukum klausula baku dalam perjanjian electronic commerce ditinjau dari aspek hukum perlindungan konsumen. *UNES Law Review*.
- Tukinah, U. (2021). Efektivitas penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen di era digital. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 8(?). Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/bd9e/0ebacf7b4ad4edf32dd1c60168aa40e9ecf6.pdf>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251.
- Wardani, E. (2024). Tinjauan hukum kontrak elektronik dalam transaksi elektronik berdasarkan UU ITE. *UNES Law Review*, 6(1), 154–164.
- Wardani, M. R. (2023). Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. *Notarius Journal (Universitas Diponegoro)*. Retrieved from <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/notarius/article/download/31183/17480>