PUBLIC SPHARE:
Jurnal Sosial, Politik, Pemerintahan dan Hukum
ISSN (Online): 2807-3878
DOI: https://doi.org/10.59818/jps.v5i3.3374
Vol. 5, No. 3, November 2026

POSISI LEMAH KONSUMEN AKIBAT KLAUSULA BAKU PADA PLATFORM DIGITAL: TINJAUAN UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Fithry Khairiyati[1*], Sugeng Samiyono[2]
Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia
email: dosen01957@unpam.ac.id, dosen01271@unpam.ac.id

RIWAYAT ARTIKEL
Received : 2026-10-15
Revised : 2026-10-28
Accepted : 2026-11-02

KEYWORDS
standard clauses, exoneration clauses, consumer protection, electronic commerce, digital platforms

KATA KUNCI
klausula baku, klausula eksonerasi, perlindungan konsumen, perdagangan elektronik, platform digital

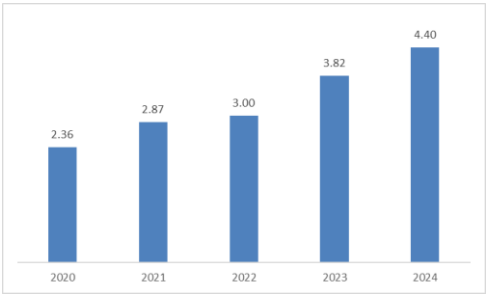
ABSTRACT
The growth of e-commerce in Indonesia has expanded the use of standard-form clauses on digital platforms, yet the Consumer Protection Law (UUPK) was drafted in 1999 before digital platforms existed, while prior studies have not examined how clause content, claim procedures, and the burden of proof jointly hinder consumer recovery. This study aims to identify forms of standard clauses that weaken consumers' position and to analyze their standing under Article 18 of the UUPK. The study uses a normative legal method with statutory and conceptual approaches, examining primary, secondary, and tertiary legal materials descriptively and analytically. Results identify five problematic clause types: liability transfer, absolute refusal of returns or refunds, unilateral changes of terms, hard-to-understand clauses, and disproportionate complaint and evidentiary requirements (e.g., mandatory unboxing videos); although void by law under Article 18(3), such clauses still obstruct recovery because claim procedures remain platform-controlled. It is concluded that consumers' weak position stems from the interlocking chain of clause content, procedure, and proof, so transparent platform terms, preventive oversight, and substantive enforcement of Article 18 are needed.

ABSTRAK
Pertumbuhan e-commerce di Indonesia memperluas penggunaan klausula baku pada platform digital, namun UU Perlindungan Konsumen (UUPK) disusun tahun 1999 sebelum platform digital berkembang, sementara kajian terdahulu belum melihat bagaimana isi klausula, prosedur klaim, dan beban pembuktian saling menghambat pemulihan konsumen. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi bentuk klausula baku yang melemahkan posisi konsumen serta menganalisis kedudukannya berdasarkan Pasal 18 UUPK. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, menelaah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier secara deskriptif-analitis. Hasil mengidentifikasi lima bentuk klausula bermasalah, yaitu pengalihan tanggung jawab, penolakan mutlak pengembalian barang/dana, perubahan syarat sepihak, klausula sulit dipahami, serta pembatasan pengaduan dan pembuktian tidak proporsional (mis. video unboxing); meski batal demi hukum menurut Pasal 18 ayat (3), klausula tersebut tetap menghalangi pemulihan karena prosedur klaim dikendalikan platform. Disimpulkan bahwa kelemahan konsumen bersumber dari rangkaian isi klausula, prosedur, dan pembuktian, sehingga diperlukan transparansi syarat platform, pengawasan preventif, dan penegakan Pasal 18 secara substantif.

1. Pendahuluan

Perkembangan transaksi jual beli melalui *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada kini menjadi bagian dari pola konsumsi masyarakat Indonesia. Konsumen dapat memesan barang tanpa bertemu penjual, dengan dukungan sistem pembayaran digital dan jasa logistik. Efisiensi ini diikuti persoalan hukum yang berkaitan dengan syarat dan ketentuan yang disusun sepihak oleh pelaku usaha atau penyelenggara platform. Syarat semacam itu dikenal sebagai klausula baku.

Pertumbuhan perdagangan elektronik membuat persoalan ini semakin relevan. Perkembangan jumlah usaha *e-commerce* di Indonesia selama lima tahun terakhir, berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2025), ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Jumlah Usaha *E-Commerce* di Indonesia (juta), 2020–2024
Sumber: Badan Pusat Statistik (2025).

Gambar 1 memperlihatkan bahwa jumlah usaha *e-commerce* di Indonesia meningkat dari 2,36 juta pada 2020 menjadi 4,40 juta pada 2024, atau naik sekitar 86% dalam lima tahun. Peningkatan terbesar terjadi pada 2023, ketika jumlah usaha naik dari 3,00 juta menjadi 3,82 juta, dan berlanjut menjadi 4,40 juta pada 2024. Bertambahnya pelaku usaha berarti semakin banyak hubungan hukum yang terbentuk melalui platform digital, yang pada umumnya didasarkan pada syarat dan ketentuan baku. Karena itu, penilaian atas klausula baku di *marketplace* menyangkut kepentingan konsumen dalam jumlah besar, bukan hanya perselisihan individual.

Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun (1999) tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengartikan klausula baku sebagai aturan, ketentuan, dan syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha, dicantumkan dalam dokumen atau perjanjian, dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Dalam transaksi daring, konsumen pada umumnya hanya dapat menyetujui seluruh ketentuan atau membatalkan transaksi. Persetujuan diberikan melalui tombol elektronik (*click-wrap agreement*) tanpa proses tawar-menawar atas isi perjanjian. Pola ini menyerupai kontrak adhesi (*contract of adhesion*), yaitu perjanjian yang substansinya dirumuskan oleh satu pihak sementara pihak lainnya hanya memiliki ruang sempit untuk mempengaruhi isinya. Keseimbangan hak dan kewajiban para pihak menjadi pertanyaan yang wajar diajukan dalam keadaan demikian.

Perdagangan elektronik memang memperluas akses pasar, mempermudah distribusi, dan membuka peluang bagi usaha mikro, kecil, dan menengah. Manfaat tersebut tidak serta-merta menghapus persoalan perlindungan konsumen. Barang dapat tidak sesuai dengan pesanan, rusak atau hilang dalam pengiriman, pengembalian dana dapat tertunda, dan klaim konsumen dapat ditolak karena tidak memenuhi persyaratan tertentu. Sebagian sengketa tersebut berkaitan dengan klausula eksonerasi, yaitu ketentuan yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha.

Klausula baku menjadi bermasalah apabila isinya mengurangi hak konsumen atau membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab yang menurut hukum tetap harus dipenuhi. Ketentuan yang membebankan seluruh risiko kerusakan barang kepada konsumen, menetapkan batas waktu klaim yang tidak wajar, atau menutup kemungkinan pengembalian barang tanpa memperhatikan keadaan transaksi merupakan contohnya. Dalam bentuk seperti itu, klausula baku tidak lagi sekadar menyeragamkan perjanjian, melainkan dapat memperkuat ketimpangan kedudukan konsumen terhadap pelaku usaha.

Pasal 18 UUPK telah memuat larangan pencantuman klausula baku tertentu, antara lain yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, dan ayat (3) menegaskan bahwa klausula yang melanggar larangan tersebut batal demi hukum. Penerapannya di lapangan tidak selalu sejalan dengan rumusan normatifnya. Konsumen harus mengumpulkan bukti transaksi, memperlihatkan kondisi barang ketika diterima, dan mengikuti prosedur pengaduan yang ditetapkan platform. Persyaratan video *unboxing*, sebagai ilustrasi, menjadi hambatan ketika dijadikan satu-satunya dasar untuk menolak seluruh klaim tanpa mempertimbangkan alat bukti lain yang relevan.

UUPK disusun pada Tahun 1999, ketika perdagangan melalui platform digital belum berkembang seperti sekarang. Kontrak elektronik, transaksi lintas negara, pemrosesan data pribadi, serta hubungan antara konsumen, penjual, dan penyelenggara platform merupakan persoalan yang belum terbayangkan pada saat itu. Karena itu, penilaian atas klausula baku di *marketplace* perlu memperhatikan pula Undang-Undang Nomor 11

Tahun (2008) tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang dibaca terpadu dengan UUPK agar kepastian hukum transaksi elektronik berjalan bersama perlindungan hak konsumen.

Lemahnya posisi konsumen dalam transaksi digital berakar pada ketimpangan informasi, terbatasnya daya tawar, ketergantungan pada sistem platform, dan sulitnya memperoleh pemulihan ketika terjadi sengketa. Konsumen tidak terlibat dalam penyusunan syarat dan ketentuan, sedangkan pelaku usaha dan penyelenggara platform mengendalikan rancangan perjanjian dan prosedur pengaduan. Persetujuan konsumen dengan demikian sah secara formal, tetapi belum tentu mencerminkan kesepakatan yang seimbang secara substantif. Miru dan Yodo (2015) menekankan perlunya perlindungan konsumen dalam hubungan hukumnya dengan pelaku usaha, termasuk dalam menilai ketentuan perjanjian yang berpotensi merugikan. Pandangan ini membantu membedakan klausula baku yang dapat dibenarkan demi efisiensi transaksi dari klausula yang melanggar hak konsumen atau bertentangan dengan larangan undang-undang.

Kajian terdahulu telah membahas klausula baku dari berbagai sisi. Faqih et al. (2023) menelaah klausula baku dalam perjanjian jual beli melalui *e-commerce* dan berkesimpulan bahwa klausula yang mengandung eksonerasi tidak memenuhi syarat objektif perjanjian sehingga batal demi hukum. Patria dan Rokhim (2025) menelaah klausula eksonerasi dalam kontrak *e-commerce* dan menyimpulkan bahwa klausula itu batal demi hukum karena bertentangan dengan asas iktikad baik dan keadilan. Pohan et al. (2023) meneliti perjanjian baku elektronik berklausula eksonerasi pada *marketplace* berdasarkan hukum positif Indonesia, sedangkan Polopadang dan Silalahi (2026) menguji kontrak elektronik layanan ojek *online* dan menyimpulkan bahwa klausula pembatasan tanggung jawab bertentangan dengan Pasal 18 UUPK. Polopadang dan Silalahi juga menegaskan bahwa platform tidak dapat diposisikan semata-mata sebagai perantara karena menguasai transaksi, pembayaran, dan penyelesaian sengketa. Sebelumnya, Nurhafni dan Bintang (2018) membahas perlindungan konsumen dalam perjanjian baku elektronik dengan kontrak Telkomsel sebagai objek kajian. Dari sudut pelaksanaan, Sihombing dan Resen (2024) menyoroti hambatan penerapan dan pengawasan regulasi perlindungan konsumen dalam *e-commerce*. Pada transaksi konvensional, Moeryani dan Maulida (2026) menguji klausula "barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar" pada tiga toko ritel di Kota Cirebon. Klausula itu dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g UUPK, meskipun dalam praktik toko masih membuka pengembalian bersyarat.

Gap empiris terlihat dari kenyataan bahwa perdagangan melalui *marketplace* terus meluas, sehingga semakin banyak transaksi berlangsung berdasarkan syarat dan ketentuan yang dirancang sepihak oleh pelaku usaha atau penyelenggara platform. Perluasan ini belum diikuti gambaran yang memadai tentang pengalaman konsumen ketika menggunakan haknya. Di lapangan, konsumen menghadapi pembatasan tanggung jawab, batas waktu pengajuan klaim, dan tuntutan bukti seperti video *unboxing* yang seluruhnya dikendalikan platform. Bagaimana syarat-syarat tersebut mempengaruhi pemulihan hak konsumen belum terpetakan secara jelas, padahal di titik inilah ketimpangan kedudukan konsumen terasa.

Gap teoritis terletak pada pendekatan kajian terdahulu yang sebagian besar bertumpu pada keabsahan klausula, yakni apakah suatu klausula bertentangan dengan Pasal 18 UUPK dan karenanya batal demi hukum. Sebagian lain menyoroti lemahnya penerapan dan pengawasan regulasi, atau meneliti praktik pada toko ritel konvensional dan layanan non-*marketplace*. Pendekatan ini memperlakukan kebatalan sebagai ujung persoalan, seakan klausula yang batal tidak lagi mempengaruhi konsumen. Belum banyak dikaji bagaimana pembatasan tanggung jawab, syarat pengajuan klaim, dan tuntutan pembuktian bekerja bersama sehingga klausula yang batal di atas kertas tetap menghalangi pemulihan konsumen. Belum banyak pula analisis yang membaca Pasal 18 UUPK secara terpadu dengan ketentuan transaksi elektronik, termasuk kedudukan penyelenggara platform yang menguasai transaksi, pembayaran, dan penyelesaian sengketa. Kajian ini mengisi kekosongan tersebut dengan memandang klausula baku sebagai satu rangkaian antara isi klausula, prosedur klaim, dan beban pembuktian, bukan sebagai ketentuan yang dinilai satu per satu.

Urgensi penelitian ini terletak pada dua hal. Pertama, semakin luasnya perdagangan melalui *marketplace* berarti syarat baku yang tidak dapat ditawar semakin sering menjadi dasar hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, sementara prosedur klaim dikendalikan penyelenggara platform. Kedua, selama kajian masih berhenti pada keabsahan klausula, larangan

Pasal 18 UUPK berisiko hanya menjadi norma yang tidak dirasakan manfaatnya oleh konsumen. Kejelasan mengenai klausula mana yang melemahkan posisi konsumen, dan sejauh mana klausula tersebut dapat dibenarkan, diperlukan agar penegakan perlindungan konsumen tidak tertinggal dari praktik pelaku usaha. Kajian ini juga relevan bagi penyelenggara platform dalam menyusun syarat dan ketentuan yang tidak bertentangan dengan undang-undang, bagi regulator dalam merumuskan pengawasan, dan bagi konsumen dalam memahami hak yang tetap melekat meskipun telah menyetujui syarat secara elektronik.

Berdasarkan hal tersebut, tulisan ini mengajukan dua rumusan masalah. Pertama, bentuk klausula baku apa pada platform digital yang berpotensi melemahkan posisi konsumen menurut UUPK. Kedua, bagaimana kedudukan konsumen menghadapi klausula tersebut ditinjau dari hukum perlindungan konsumen. Tujuannya adalah mengidentifikasi klausula yang berpotensi merugikan konsumen dan menganalisis keabsahannya berdasarkan Pasal 18 UUPK serta ketentuan lain yang relevan.

Argumen yang dibangun adalah bahwa keberadaan klausula baku tidak dengan sendirinya bertentangan dengan hukum. Persoalan hukumnya terletak pada isi, penerapan, dan akibat klausula tersebut terhadap hak konsumen. Persetujuan elektronik tidak dapat dijadikan dasar untuk mengesahkan klausula yang dilarang oleh UUPK.

2. Metode

Penelitian ini termasuk penelitian hukum normatif, karena yang dikaji adalah norma hukum positif tentang klausula baku dalam transaksi digital dan perlindungan konsumen menurut UUPK (Soekanto & Mamudji, 2009). Pendekatan perundang-undangan dipakai untuk menelaah UUPK, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, peraturan tentang informasi dan transaksi elektronik, serta aturan lain yang relevan dengan transaksi digital (Marzuki, 2017). Pendekatan konseptual dipakai untuk membahas gagasan perlindungan konsumen, kontrak dan klausula baku, kebebasan berkontrak, keseimbangan, itikad baik, dan tanggung jawab pelaku usaha. Penelitian ini tidak memakai pendekatan kasus dan tidak mengukur pengalaman konsumen secara empiris. Bentuk-bentuk klausula yang dikaji disusun dari norma dan literatur, sehingga temuannya merupakan analisis normatif yang dapat diuji lebih lanjut dengan data sengketa atau dokumen syarat dan ketentuan platform.

Bahan hukum primer terdiri atas Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun (1945), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, UUPK, UU ITE sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun (2024), dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun (2019). Bahan hukum sekunder berupa buku, artikel jurnal, hasil penelitian, dan pendapat ahli, sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia (Muhaimin, 2020).

Seluruh bahan dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis. Prosedurnya berjalan dalam empat tahap. Persoalan dirumuskan lebih dulu, yaitu bagaimana klausula baku pada platform digital mempengaruhi posisi konsumen. Bahan hukum kemudian dikumpulkan, lalu bentuk-bentuk klausula yang berpotensi merugikan konsumen diinventarisasi dan dinilai terhadap Pasal 18 UUPK beserta asas keseimbangan, itikad baik, dan hak-hak konsumen. Tahap terakhir adalah menyusun argumentasi hukum dan menarik kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Bentuk Klausula Baku pada Platform Digital yang Melemahkan Posisi Konsumen

Persoalan Hukum

Transaksi digital hampir selalu bertumpu pada syarat dan ketentuan yang mengatur pemakaian layanan, pembayaran, pengembalian barang dan dana, batas tanggung jawab, perubahan syarat, sampai penyelesaian sengketa. Klausula baku memang menunjang efisiensi. Masalah muncul ketika seluruh isinya disusun sepihak sehingga hak dan kewajiban tidak seimbang, sementara konsumen tidak punya kesempatan menawar (Miru & Yodo, 2015).

Pertanyaan hukum yang paling pokok adalah kapan klausula baku dalam transaksi e-commerce masih dapat diterima dan kapan ia bertentangan dengan UUPK. Pertanyaan ini makin tajam karena pesatnya pertumbuhan ekonomi digital mendorong meluasnya kontrak model *take-it-or-leave-it*, yang kerap memuat klausula eksonerasi sehingga menempatkan konsumen pada posisi yang dirugikan. Pasal 18 UUPK menjadi tolok ukurnya: klausula baku yang secara sepihak mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen bertentangan dengan pasal tersebut, sehingga batal demi hukum dan tidak mengikat. Meski demikian, banyak platform digital tetap menerapkan klausula semacam itu. Karena itu, perlindungan konsumen perlu dijalankan secara preventif melalui pengawasan pemerintah terhadap pelaku usaha, dan secara

represif melalui upaya hukum serta penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Almunawaroh et al., 2026).

Penelitian terdahulu telah membahas kontrak baku elektronik, klausula baku dalam penjualan daring, dan klausula eksonerasi di *marketplace*, umumnya dengan menilai keabsahan klausula terhadap Pasal 18 UUPK. Tulisan ini tidak berhenti pada penilaian tersebut. Selain mengidentifikasi lima bentuk klausula beserta dasar penilaiannya, tulisan ini membacanya sebagai satu rangkaian antara isi klausula, prosedur klaim, dan beban pembuktian, termasuk syarat seperti kewajiban video *unboxing*, untuk menilai bagaimana rangkaian itu mempengaruhi kemampuan konsumen memperoleh pemulihan.

Bentuk-Bentuk Klausula Baku yang Merugikan Konsumen

Dari penelusuran terhadap norma dan literatur, terdapat lima kelompok klausula yang lazim dibahas sebagai penyebab melemahnya posisi konsumen. Ringkasannya disajikan pada Tabel 1, dan uraian tiap kelompok menyusul sesudahnya.

Tabel 1. Bentuk Klausula Baku yang Melemahkan Konsumen dan Dasar Penilaiannya

Bentuk Klausula	Rumusan	Dasar Penilaian
Pengalihan tanggung jawab	"Kami tidak bertanggung jawab atas kerusakan selama pengiriman"	Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK; batal demi hukum menurut ayat (3)
Penolakan mutlak atas pengembalian barang atau dana	"Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan"	Pasal 18 ayat (1) huruf b dan huruf c UUPK
Perubahan syarat secara sepihak	Syarat dapat diubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan yang memadai	Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK (terutama pada hubungan jasa)
Klausula sulit dibaca atau dipahami	Syarat panjang dengan huruf kecil atau tersembunyi di balik tautan	Pasal 18 ayat (2) UUPK
Pembatasan pengaduan dan syarat pembuktian tidak proporsional	Klaim hanya diterima jika disertai video *unboxing*	Pasal 18 ayat (1) huruf e dan Pasal 28 UUPK; asas keseimbangan dan itikad baik

Bentuk yang pertama adalah klausula pengalihan tanggung jawab. Isinya membatasi atau meniadakan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen. Klausula seperti ini diuji dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK dan, bila termasuk yang dilarang, batal demi hukum menurut ayat (3).

Kedua, penolakan mutlak atas pengembalian barang atau dana. Konsumen dirugikan ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau kesepakatan, tetapi platform tetap menolak menerima pengembalian. Pasal 18 ayat (1) huruf b dan huruf c UUPK melarang klausula yang menyatakan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang atau uang yang dibayarkan konsumen, sehingga klausula semacam ini batal demi hukum menurut ayat (3). Pelaku usaha tetap dapat menetapkan syarat pengembalian yang wajar, seperti batas waktu dan bukti pembelian, selama syarat itu tidak meniadakan hak konsumen.

Ketiga, perubahan syarat secara sepihak tanpa pemberitahuan yang memadai. Konsumen bisa terikat pada aturan baru yang tidak pernah ia ketahui, dan itu menimbulkan ketidakpastian. Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK melarang klausula yang menyatakan konsumen tunduk pada aturan baru, tambahan, atau lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Rumusan ini paling tepat dipakai ketika hubungan konsumen dengan platform dipandang sebagai hubungan jasa, misalnya layanan akun, pembayaran, atau keanggotaan, sehingga perubahan syarat bagi konsumen yang sedang memakai layanan tersebut dapat diuji dengannya.

Keempat, klausula yang sulit dibaca atau dipahami. Pasal 18 ayat (2) melarang klausula yang letak atau bentuknya sulit terlihat, tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti. Syarat yang panjang dan terselip di balik tautan kecil pada layar ponsel berpotensi masuk kategori ini, karena konsumen nyaris tidak punya kesempatan mengerti hak-haknya.

Kelima, pembatasan pengaduan dan syarat pembuktian yang tidak proporsional, termasuk kewajiban mutlak menyertakan video *unboxing*. Pasal 18 ayat (1) huruf e UUPK melarang klausula yang mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen, sedangkan Pasal 28 UUPK membebankan pembuktian unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha. Syarat video *unboxing* yang dijadikan satu-satunya dasar penolakan klaim dapat dinilai sebagai klausula semacam itu. Mencegah penipuan memang tujuan yang sah. Namun syarat pembuktian harus proporsional dan tidak boleh sampai meniadakan

hak konsumen untuk mengadu atau memperoleh pemulihan (Irawan & Marpaung, 2026).

Temuan ini menunjukkan bahwa masalahnya bukan terletak pada keberadaan klausula baku itu sendiri, melainkan pada isi, keterbukaan, dan akibatnya bagi kemampuan konsumen mempertahankan haknya.

b. Analisis Hukum atas Posisi Lemah Konsumen menurut UUPK

Ketimpangan Posisi Tawar dan Asimetri Informasi

Konsumen umumnya dihadapkan pada pola "ambil atau tinggalkan": menerima syarat yang sudah disusun, atau tidak memakai layanan sama sekali. Dengan pola itu, ruang untuk menawar klausula yang merugikan nyaris tidak ada. Ketimpangan ini menjadi persoalan hukum ketika kebebasan berkontrak dijadikan alasan untuk membenarkan pembatasan yang bertentangan dengan UUPK.

Platform menguasai informasi tentang cara kerja layanan, prosedur pengembalian, dan akibat hukum perjanjian, sedangkan konsumen belum tentu mengerti semua yang ia setujui. Asimetri informasi ini bersinggungan dengan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur Pasal 4 huruf c UUPK.

Karena itu, sah tidaknya persetujuan elektronik tidak cukup dilihat dari ada atau tidaknya klik pada tombol setuju. Kejelasan syarat dan kesesuaiannya dengan hukum perlindungan konsumen juga harus diperiksa.

Klausula Eksonerasi dan Kebebasan Berkontrak

Klausula eksonerasi membatasi atau memindahkan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam transaksi digital, klausula ini dapat memaksa konsumen menanggung risiko yang semestinya tetap berada pada pelaku usaha, sehingga harus diuji dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK (Pohan et al., 2023).

Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memang memberi kekuatan mengikat pada perjanjian yang dibuat secara sah. Akan tetapi kebebasan berkontrak tidak tanpa batas. UUPK, sebagai rezim hukum khusus, hadir untuk melindungi konsumen ketika kebebasan itu melahirkan ketidakseimbangan atau bertentangan dengan larangan undang-undang.

Pasal 18 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa klausula baku yang melanggar ayat (1) dan ayat (2) batal demi hukum. Persetujuan elektronik dengan demikian tidak dapat mengesahkan klausula yang dilarang; yang dinilai adalah isi klausula dan akibat hukumnya. Pasal 18 ayat (4) bahkan mewajibkan pelaku usaha menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang tersebut. Penilaian itu juga bertumpu pada asas keseimbangan dalam Pasal 2 UUPK, kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam Pasal 7 huruf a UUPK, dan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata yang menuntut perjanjian dilaksanakan dengan itikad baik.

Klausula Baku sebagai Satu Rangkaian

Kelima kelompok klausula pada Tabel 1 tidak bekerja sendiri-sendiri. Klausula pengalihan tanggung jawab dan penolakan mutlak atas pengembalian barang atau dana menutup pemulihan dari segi isi. Klausula perubahan syarat secara sepihak dan klausula yang sulit dibaca atau dipahami mengurangi kemampuan konsumen mengetahui hak yang masih ia miliki. Pembatasan pengaduan dan syarat pembuktian menentukan apakah hak itu dapat dituntut dalam praktik. Ketiganya saling menguatkan. Konsumen yang tidak memahami syarat sulit mengetahui apa yang dapat ia tuntut. Jika ia mengetahuinya, ia tetap harus menempuh prosedur pengaduan yang disusun dan dikendalikan platform, dan di dalam prosedur itu ia dibebani pembuktian seperti video *unboxing*.

Akibatnya, klausula yang secara normatif batal demi hukum menurut Pasal 18 ayat (3) UUPK tetap dapat menghalangi pemulihan. Kebatalan menghapus daya ikat klausula, tetapi tidak dengan sendirinya mengubah prosedur yang dihadapi konsumen di layar. Selama konsumen masih harus melewati syarat pengajuan klaim dan pembuktian yang ditetapkan platform, klausula yang batal di atas kertas tetap berfungsi sebagai penghalang di lapangan. Kebatalan itu pun baru bermakna bagi konsumen bila ditegakkan melalui pengawasan, BPSK, atau pengadilan. Karena syarat pembuktian dapat dinilai berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf e UUPK, penghalang pada tahap prosedur itu tidak sepenuhnya berada di luar jangkauan larangan Pasal 18.

Dengan pembacaan ini, penilaian atas klausula baku di *marketplace* tidak cukup berhenti pada sah atau tidaknya tiap klausula. Tiga hal perlu diperiksa bersama: apakah isi klausula bertentangan dengan Pasal 18 UUPK, apakah prosedur klaim dapat dijalankan konsumen tanpa beban yang berlebihan, dan apakah syarat pembuktian proporsional. Klausula baku dapat diterima sepanjang tidak melanggar Pasal 18 dan tidak, bersama prosedur dan syarat pembuktian yang menyertainya, meniadakan kemungkinan konsumen memperoleh pemulihan.

Kedudukan *Platform* dan Jalur Pemulihan

Klausula baku di *marketplace* pada umumnya disusun penyelenggara platform dan berlaku bagi penjual maupun konsumen. Karena itu perlu ditegaskan siapa pelaku usaha yang terikat larangan Pasal 18 UUPK. Pasal 1 angka 3 UUPK mengartikan pelaku usaha secara luas, dan platform yang menyusun syarat dan ketentuan, mengendalikan pembayaran, serta menyediakan mekanisme pengaduan sulit dipandang semata-mata sebagai perantara. PP Nomor 80 Tahun 2019 pun mengenal penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik sebagai pihak yang menetapkan aturan penggunaan platformnya lewat kontrak elektronik. Dengan demikian, larangan Pasal 18 UUPK berlaku bagi platform sebagai penyusun klausula, sedangkan penjual tetap bertanggung jawab atas barang yang diperdagangkannya.

Pasal 18 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Daya ikat itu tidak menghapus larangan Pasal 18 UUPK, karena UUPK secara khusus mengatur perlindungan konsumen dan tetap menilai isi klausula. Persetujuan elektronik dengan demikian menandai terbentuknya kontrak, tetapi tidak menjadi ukuran sah atau tidaknya isi klausula.

Dari sisi pemulihan, konsumen dapat mengadukan kerugiannya kepada layanan pengaduan platform, menyelesaikan sengketa melalui BPSK menurut Pasal 52 UUPK, atau menempuh gugatan perdata atas dasar ganti rugi menurut Pasal 19 UUPK. Pelanggaran Pasal 18 juga dapat dikenai sanksi pidana menurut Pasal 62 ayat (1) UUPK. Jalur-jalur ini baru efektif bila syarat pengajuan klaim dan pembuktian di tingkat platform tidak menutup akses konsumen sejak awal. Hal itu menguatkan perlunya membaca isi klausula, prosedur klaim, dan beban pembuktian sebagai satu rangkaian.

Efektivitas Perlindungan Hukum

UUPK sudah menyediakan dasar normatif untuk melindungi konsumen dari klausula baku yang merugikan. Efektivitasnya, bagaimanapun, terganjal oleh rendahnya kesadaran konsumen, syarat dan ketentuan yang rumit, mekanisme pengaduan yang terbatas, dan sulitnya membuktikan kerugian (Sihombing & Resen, 2024).

Di sisi platform, syarat semestinya disajikan secara terbuka, perubahan yang substansial diberitahukan kepada konsumen, mekanisme pengaduan dibuat wajar, dan syarat pembuktian diterapkan secara proporsional. Konsumen pun perlu mendapat informasi yang jelas tentang hak dan jalur penyelesaian sengketa. Perlindungan yang efektif menuntut Pasal 18 benar-benar ditegakkan secara substantif.

4. Kesimpulan dan Saran

Kajian ini mengidentifikasi lima bentuk klausula baku pada platform digital yang melemahkan posisi konsumen, yaitu pengalihan tanggung jawab, penolakan mutlak atas pengembalian barang atau dana, perubahan syarat secara sepihak, klausula yang sulit dibaca atau dipahami, serta pembatasan pengaduan dengan syarat pembuktian yang tidak proporsional. Kelemahan konsumen tidak bersumber dari bentuk baku itu sendiri, melainkan dari isi klausula yang bekerja bersama prosedur klaim dan beban pembuktian sehingga pemulihan konsumen terhambat.

Pasal 18 UUPK memberi tolok ukur yang jelas untuk menilai keabsahan klausula tersebut: klausula yang memuat ketentuan terlarang batal demi hukum menurut Pasal 18 ayat (3), dan persetujuan elektronik konsumen tidak dapat melegitimasinya. Namun, perlindungan itu baru efektif apabila prosedur klaim dan syarat pembuktian yang menyertainya juga proporsional.

Pelaku usaha dan penyelenggara platform disarankan menyusun syarat dan ketentuan yang terbuka, proporsional, dan mudah dipahami. Pemerintah dan lembaga terkait disarankan menelaah syarat dan ketentuan platform sebelum sengketa muncul. Konsumen disarankan memahami haknya, menyimpan bukti transaksi, dan memanfaatkan mekanisme penyelesaian sengketa ketika dirugikan.

5. Referensi

Almunawaroh, S., Safitri, L., Fanisa, E., Ramadan, A. P., Asrah, A., & Roza, I. D. (2026). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Klausula Baku dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum dan Politik*, *4*(1), 39–46. https://doi.org/10.59581/doktrin.v4i1.5955

Badan Pusat Statistik. (2025). *Statistik E-Commerce 2024*.

Faqih, G. A., Djumardin, D., & Munandar, A. (2023). Klausula Baku Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce Menurut Hukum Positif Indonesia. *Jurnal Risalah Kenotariatan*, *4*(2).

https://doi.org/10.29303/risalahkenotariatan.v4i2.188

Irawan, R. B., & Marpaung, D. S. H. (2026). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Klausula Baku Pengalihan Tanggung Jawab dalam Transaksi E-commerce. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *11*, 468–475.

Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian Hukum*. Kencana Prenada Media Group.

Miru, A., & Yodo, S. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers.

Moeryani, D., & Maulida, I. (2026). Keabsahan Klausula Baku dalam Transaksi Jual Beli Barang Kebutuhan Rumah Tangga Ditinjau dari pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, *6*(5), 3751–3760. https://doi.org/10.38035/jihhp.v6i5.9090

Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Press.

Nurhafni, N., & Bintang, S. (2018). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perjanjian Baku Elektronik. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, *20*(3), 473–494. https://doi.org/10.24815/kanun.v20i3.10969

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

Pemerintah Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Pemerintah Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Pemerintah Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Pemerintah Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Pemerintah Republik Indonesia. (2024). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Pohan, T. G., Priowirjanto, E. S., & Ramli, T. S. (2023). Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi pada Marketplace Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia. *COMSERVA : Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, *3*(07), 2913–2923. https://doi.org/10.59141/comserva.v3i07.1075

Polopadang, F., & Silalahi, W. (2026). Konstruksi Hubungan Hukum dalam Kontrak Elektronik Ojek Online dan Perlindungan Konsumen. *JURNAL USM LAW REVIEW*, *9*(3), 1438–1457. https://doi.org/10.26623/julr.v9i3.14255

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. https://doi.org/10.62383/aliansi.v1i6.539

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2009). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (11 ed.). Rajawali Pers.

© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution Share Alike (CC BY SA) license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).