

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Online: Kajian Kritis atas Klausula Baku dan Asas Itikad Baik

Faizal Achmad¹, Darmin Suhandi², Masni Terima Dariani Tumangger³, Amaliyah⁴, Ali Imron⁵

¹Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura

²STT Abdi Sabda Medan

³STT Abdi Sabda Medan

⁴Universitas Hasanudin

⁵UIN Walisongo Semarang

¹ Jl. Prof. Dokter H. Prof. Dokter H. Hadari Nawawi, Bansir Laut, Pontianak Tenggara, Pontianak, Indonesia

² Jl. Binjai No.10, RW.8, Paya Geli, Kec. Sunggal, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara

³ Jl. Binjai No.10, RW.8, Paya Geli, Kec. Sunggal, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara

⁴ Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10, Tamalenrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan

⁵ Jl. Abdul Rahman Saleh, Kelurahan Ngaliyan, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah
faizalachmad@hukum.untan.ac.id

ABSTRACT

The rapid development of information technology has significantly transformed transaction patterns in society, particularly through online marketplaces. While such platforms provide convenience, they also create potential consumer harm due to the use of standard clauses (klausula baku) that are often unilateral and detrimental. This study aims to analyze legal protection for consumers in online sales agreements, with a critical focus on standard clauses and the principle of good faith. The research method applied is normative juridical by examining Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, the Indonesian Civil Code, relevant court decisions, and scholarly literature, followed by qualitative analysis. The findings reveal that standard clauses that fail to uphold balance and good faith may infringe upon consumer rights and contravene the principles of consumer protection. Conversely, the application of the principle of good faith in online sales agreements serves as an essential instrument to establish fair and balanced contractual relationships. In conclusion, consumer protection in online transactions requires stricter oversight of standard clauses and the reinforcement of the principle of good faith in contractual practices. The study recommends strengthening technical regulations, enhancing consumer education, and developing best practices for electronic contracts that ensure greater transparency and fairness.

Keywords: Consumer Protection, Standard Clause, Good Faith.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam pola transaksi jual beli masyarakat, salah satunya melalui platform daring (*online marketplace*). Fenomena ini di satu sisi memberikan kemudahan, namun di sisi lain menimbulkan potensi kerugian konsumen akibat adanya penggunaan klausula baku yang seringkali bersifat sepihak dan merugikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli online dengan menitikberatkan pada kajian kritis terhadap klausula baku dan asas itikad baik. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan menelaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta putusan pengadilan dan literatur yang relevan, kemudian dianalisis

secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula baku yang tidak sesuai dengan asas keseimbangan dan itikad baik berpotensi melanggar hak-hak konsumen serta bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen. Di sisi lain, penerapan asas itikad baik dalam perjanjian jual beli online menjadi instrumen penting untuk mewujudkan hubungan kontraktual yang adil dan berimbang. Kesimpulannya, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi daring memerlukan pengawasan yang lebih ketat terhadap klausula baku serta penguatan peran asas itikad baik dalam praktik kontraktual. Rekomendasi penelitian ini adalah perlunya penguatan regulasi teknis, edukasi konsumen, serta pembentukan best practice kontrak elektronik yang lebih transparan dan adil.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Klausula Baku, Itikad Baik.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era digital telah menghadirkan perubahan yang sangat fundamental dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang sosial, ekonomi, dan hukum. Salah satu manifestasi dari transformasi tersebut terlihat pada meningkatnya praktik perdagangan elektronik atau *e-commerce*, terutama dalam bentuk transaksi jual beli online.¹ Model perdagangan ini semakin populer karena menawarkan kecepatan, efisiensi, dan fleksibilitas bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan barang maupun jasa tanpa batas ruang dan waktu. Namun, meskipun memberikan sejumlah keuntungan, fenomena ini juga membawa implikasi hukum yang cukup kompleks. Permasalahan utama yang muncul adalah kerentanan konsumen dalam transaksi elektronik, di mana posisi mereka sering kali lebih lemah dibandingkan pelaku usaha.² Situasi tersebut dipengaruhi oleh adanya asimetri informasi, ketergantungan pada platform digital yang dominan, serta keberadaan klausula baku yang dirancang secara sepihak oleh pelaku usaha.

Klausula baku atau *standard clauses* merupakan salah satu instrumen yang lazim digunakan dalam transaksi online, tetapi sering kali menimbulkan persoalan keadilan kontraktual. Dalam praktiknya, klausula baku umumnya disusun sepihak oleh pelaku usaha atau penyedia layanan, sementara konsumen hanya diberi pilihan untuk menerima atau menolak perjanjian

tersebut secara keseluruhan. Konsumen tidak memiliki ruang yang memadai untuk menegosiasikan isi kontrak, termasuk ketentuan yang berpotensi merugikan kepentingan mereka.³ Ketimpangan posisi tawar ini menciptakan kondisi yang tidak seimbang dalam hubungan kontraktual, sehingga menempatkan konsumen pada posisi yang lebih rentan terhadap penyalahgunaan.

Lebih lanjut, keberadaan klausula baku dalam transaksi jual beli online berpotensi menimbulkan pelanggaran terhadap prinsip perlindungan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa hubungan antara konsumen dan pelaku usaha harus dilandasi oleh asas keseimbangan, keadilan, dan itikad baik.⁴ Akan tetapi, dalam praktik, klausula baku sering dimanfaatkan untuk mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atau bahkan membatasi hak konsumen untuk menuntut ganti kerugian. Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum, sebab konsumen yang dirugikan kerap tidak memiliki instrumen hukum yang efektif untuk menolak atau membatalkan klausula tersebut. Pada titik inilah muncul ketidakadilan yang nyata, di mana konsumen yang seharusnya mendapatkan perlindungan justru menjadi pihak yang paling dirugikan.

Dengan demikian, meskipun transaksi jual beli online memberikan kemudahan dan efisiensi, realitas menunjukkan bahwa praktik penggunaan

¹ Oppon B Siregar, "Pertanggungjawaban Jaksa terhadap Pengelolaan Barang Bukti dan Barang Rampasan Tindak Pidana," *Locus Journal of Academic Literature Review* 4, no. 2 (2025).

² A. A. Ngurah Deddy Hendra Kesuma, I Nyoman Putu Budiarta, and Puru Ayu Sriasih Wesna, "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pribadi Konsumen Teknologi Finansial dalam Transaksi Elektronik," *Jurnal Preferensi Hukum* 2, no. 2 (June 2021): 411–16, <https://doi.org/10.22225/jph.2.2.3350.411-416>.

³ Erlina Erlina, Zulherman Idris, and R. Febrina Andarina Zaharnika, "Akibat Hukum Dalam Pembiayaan Konsumen Yang Tidak Disertai Dengan Perjanjian Fidusia," *JKI H : Jurnal Kajian Ilmu Hukum* 1, no. 2 (September 2022): 134–45, <https://doi.org/10.55583/jkih.v1i2.239>.

⁴ H. M. Yasir, "Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pembelian Mobil Secara Leasing," *JUSTITIABLE - Jurnal Hukum* 3, no. 2 (2021).

klausula baku seringkali justru menimbulkan masalah baru yang serius dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Kondisi ini menegaskan pentingnya penguatan perlindungan hukum bagi konsumen melalui regulasi yang lebih ketat terhadap klausula baku, sekaligus menegaskan kembali asas itikad baik sebagai prinsip fundamental dalam kontrak elektronik.⁵ Hanya dengan cara demikian, perkembangan e-commerce dapat berjalan selaras dengan prinsip keadilan dan memberikan manfaat yang seimbang bagi kedua belah pihak.

Selain persoalan klausula baku, aspek asas itikad baik juga menjadi isu penting dalam perjanjian jual beli online. Itikad baik seharusnya menjadi landasan utama dalam setiap hubungan kontraktual, termasuk dalam transaksi elektronik.⁶ Namun, realitas menunjukkan bahwa asas ini seringkali diabaikan, baik dalam tahap perumusan perjanjian maupun dalam pelaksanaan kewajiban kontraktual. Pelaku usaha kadang menggunakan dominasi posisinya untuk memasukkan klausula yang merugikan konsumen, sedangkan konsumen tidak selalu memiliki pengetahuan, kemampuan, atau sarana hukum untuk menolaknya. Situasi ini menimbulkan kebutuhan mendesak untuk menegaskan kembali asas itikad baik sebagai instrumen korektif terhadap praktik penyalahgunaan klausula baku dalam transaksi daring.

Dari sisi akademis, penelitian mengenai perlindungan konsumen dalam jual beli online masih sangat relevan untuk dikaji, terutama dalam perspektif kritis terhadap klausula baku dan asas itikad baik.⁷ Banyak penelitian terdahulu menyoroti aspek hukum positif atau implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun masih terbatas kajian yang secara mendalam menghubungkan praktik klausula baku dengan prinsip itikad baik sebagai pijakan normatif sekaligus etis dalam kontrak elektronik. Kajian ini penting untuk memperlihatkan bagaimana perlindungan konsumen tidak cukup hanya dengan instrumen normatif, tetapi juga memerlukan penerapan prinsip keadilan kontraktual dalam praktik perjanjian online.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berangkat dari rumusan masalah utama: bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli online ditinjau secara kritis melalui analisis klausula baku dan asas itikad baik? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kedudukan klausula baku dalam perjanjian elektronik, mengkaji relevansi asas itikad baik dalam melindungi konsumen, serta memberikan rekomendasi untuk memperkuat praktik kontraktual yang lebih adil dan berimbang. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum kontrak dan hukum perlindungan konsumen, sementara secara praktis dapat menjadi masukan bagi pembuat kebijakan, pelaku usaha, dan masyarakat konsumen untuk mewujudkan transaksi online yang lebih transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

Novelty dari penelitian ini terletak pada analisis kritis yang menghubungkan secara langsung praktik klausula baku dalam perjanjian jual beli online dengan asas itikad baik sebagai prinsip fundamental hukum kontrak. Kajian sebelumnya umumnya hanya menekankan pada legalitas klausula baku berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau membahas tanggung jawab pelaku usaha secara normatif, tanpa menggali lebih dalam bagaimana asas itikad baik dapat berfungsi sebagai tolok ukur korektif terhadap praktik kontraktual yang timpang. Penelitian ini menawarkan perspektif baru bahwa keberadaan klausula baku tidak semata-mata dinilai sah atau tidak sah menurut peraturan, melainkan juga harus diukur melalui sejauh mana klausula tersebut konsisten dengan asas itikad baik dan prinsip keadilan kontraktual. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual dalam mengembangkan kerangka analisis yang lebih progresif untuk menilai perlindungan konsumen dalam transaksi daring, serta menghadirkan gagasan tentang perlunya best practice kontrak elektronik yang mengintegrasikan regulasi positif dengan prinsip keadilan substansial.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memberikan rekomendasi terkait perlindungan hukum

⁵ Abdurrahman Alhakim, "Urgensi Perlindungan Hukum terhadap Jurnal dari Risiko Kriminalisasi UU Informasi dan Transaksi Elektronik di Indonesia," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 4, no. 1 (January 2022): 89–106, <https://doi.org/10.14710/jphi.v4i1.89-106>.

⁶ Kesuma, Budiarta, and Wesna, "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pribadi Konsumen Teknologi Finansial dalam Transaksi Elektronik."

⁷ Putri Galuh Pitaloka Khaidar Abdan Syakuran, "Pemblokiran Sertifikat Tanah Sebagai Bentuk Wanprestasi Jual Beli Tanah (Studi Kasus terhadap Putusan Nomor 1530 K/Pdt.G/2003)," preprint, Zenodo, December 13, 2024, <https://doi.org/10.5281/ZENODO.14448173>.

konsumen dalam perjanjian jual beli online, dengan fokus pada praktik klausula baku dan peran asas itikad baik. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menguraikan bagaimana klausula baku dapat menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen, kemudian menilai sejauh mana asas itikad baik dapat digunakan sebagai landasan normatif untuk memperbaiki ketimpangan tersebut. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menawarkan model perlindungan konsumen yang lebih komprehensif melalui pengawasan regulatif, peningkatan kesadaran konsumen, serta penerapan prinsip kontraktual yang lebih adil dalam transaksi elektronik. Dengan capaian tersebut, penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya literatur akademis, tetapi juga memberikan implikasi praktis bagi pembuat kebijakan, pelaku usaha, dan masyarakat luas dalam membangun ekosistem jual beli online yang lebih transparan, berimbang, dan berkeadilan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan konseptual dan perundang-undangan.⁸ Pemilihan metode ini didasarkan pada fokus kajian yang menitikberatkan pada analisis aturan hukum positif yang berlaku serta asas-asas hukum kontrak yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam perjanjian jual beli online. Pendekatan konseptual digunakan untuk membedah makna klausula baku dan asas itikad baik dalam kerangka teori hukum, sementara pendekatan perundang-undangan diarahkan untuk menelaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta regulasi lain yang berkaitan dengan transaksi elektronik. Dengan sifat penelitian deskriptif-analitis, penelitian ini tidak hanya menggambarkan aturan hukum yang ada, tetapi juga mengkritisnya, sekaligus menilai kesesuaiannya dengan prinsip keadilan kontraktual dalam praktik jual beli online.⁹

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi ketentuan peraturan perundang-undangan yang secara langsung

mengatur mengenai perlindungan konsumen, perjanjian baku, dan transaksi elektronik, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.¹⁰ Bahan hukum sekunder mencakup literatur akademik seperti buku, jurnal hukum, hasil penelitian terdahulu, serta artikel ilmiah yang membahas isu klausula baku, asas itikad baik, dan perlindungan konsumen dalam perdagangan digital. Adapun bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, ensiklopedia hukum, serta sumber penunjang lain yang memperjelas pemahaman terhadap konsep-konsep kunci.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*).¹¹ Peneliti menelaah peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, serta doktrin hukum dari para ahli yang relevan dengan isu penelitian. Untuk memperkaya analisis, penelitian ini juga menggunakan data sekunder dari artikel di surat kabar nasional maupun internasional yang membahas isu perlindungan konsumen dalam transaksi daring, serta bahan seminar atau diskusi akademik yang menyoroti praktik kontrak elektronik. Pendekatan ini memberikan perspektif yang lebih komprehensif, karena tidak hanya menitikberatkan pada kajian normatif, tetapi juga mengaitkan perkembangan regulasi dengan praktik di lapangan.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan teknik interpretasi hukum (*legal interpretation*) dan argumentasi hukum (*legal reasoning*). Analisis dilakukan dengan cara menghubungkan norma hukum positif dengan teori kontrak, khususnya teori mengenai klausula baku dan asas itikad baik, untuk menilai sejauh mana regulasi yang ada memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dalam perjanjian jual beli online. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya memberikan gambaran yang sistematis mengenai posisi hukum konsumen, kelemahan dalam pengaturan klausula baku, serta potensi penguatan asas itikad baik dalam praktik kontraktual. Hasil analisis disusun untuk menjawab pertanyaan penelitian sekaligus menghasilkan rekomendasi yang bersifat aplikatif, baik bagi pembuat kebijakan maupun praktisi hukum, dalam

⁸ Elisabeth Nurhaini Butar-Butar, *Metode Penelitian Hukum, Langkah-Langkah Untuk Menemukan Kebenaran Dalam Ilmu Hukum* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2018).

⁹ Azriel Putra Ardhana et al., "Hak Pekerja di Era Gig Economy : Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Lepas dan Kontrak," *Media Hukum Indonesia (MHI)* 2, no. 2 (June 2024), <https://doi.org/10.5281/ZENODO.11775444>.

¹⁰ H. M. Yasir, "Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pembelian Mobil Secara Leasing."

¹¹ Geofani Milthree Saragih, "A Judges' Role in Pursuing Justice: Oliver Wendell Holmes' Sociological Jurisprudence Perspective," *International Journal of Law Society Services* 3, no. 2 (January 2024): 58, <https://doi.org/10.26532/ijlss.v3i2.34990>.

rangka memperkuat perlindungan konsumen pada era digital.

PEMBAHASAN DAN ANALISIS

A. Kedudukan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online dan Tantangan Perlindungan Hukumnya

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola transaksi masyarakat secara fundamental.¹² Transaksi jual beli online yang semula dianggap sebagai alternatif kini telah menjadi bagian dari gaya hidup modern. Konsumen dapat dengan mudah melakukan pembelian barang atau jasa hanya dengan menggunakan perangkat digital tanpa batas ruang dan waktu. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul persoalan serius mengenai kedudukan konsumen dalam perjanjian elektronik.¹³ Konsumen dalam transaksi daring sering kali diposisikan sebagai pihak yang lemah karena tidak memiliki kapasitas yang seimbang dengan pelaku usaha, baik dari segi pengetahuan, akses informasi, maupun kekuatan tawar. Ketidakseimbangan inilah yang menjadikan konsumen rentan terhadap kerugian, baik dalam bentuk kerugian materiil maupun immateriil.

Salah satu faktor utama yang memperlemah kedudukan konsumen dalam transaksi online adalah adanya asimetri informasi. Pelaku usaha memiliki kendali penuh atas informasi terkait barang atau jasa yang ditawarkan, sedangkan konsumen hanya bergantung pada informasi yang disediakan melalui platform digital.¹⁴ Informasi tersebut sering kali tidak lengkap, bias, atau bahkan menyesatkan, sehingga menimbulkan risiko konsumen membuat keputusan tanpa pemahaman menyeluruh. Kondisi ini diperburuk dengan praktik pemasaran digital yang agresif, di mana konsumen didorong untuk melakukan pembelian cepat tanpa kesempatan melakukan analisis kritis. Akibatnya, konsumen berada pada posisi yang rawan menjadi korban manipulasi informasi dan penyalahgunaan kontraktual.

Kedudukan konsumen juga dilemahkan oleh dominasi platform digital yang menentukan syarat

dan ketentuan transaksi melalui klausula baku. Dalam perjanjian jual beli online, konsumen tidak diberi ruang untuk melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian. Model kontrak *take it or leave it* membuat konsumen hanya dapat menerima atau menolak perjanjian secara keseluruhan. Hal ini tentu berbeda dengan konsep perjanjian dalam hukum perdata yang idealnya lahir dari kesepakatan bebas kedua belah pihak. Ketika konsumen dipaksa menerima klausula yang disusun sepihak, maka hak-hak konsumen berpotensi terpinggirkan, dan kedudukannya dalam transaksi menjadi tidak seimbang. Dalam praktik, banyak klausula baku bahkan berisi pembatasan atau pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, sehingga konsumen tidak memperoleh perlindungan yang memadai jika terjadi kerugian.

Di sisi lain, meskipun telah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah secara tegas memberikan jaminan atas hak-hak dasar konsumen, implementasinya dalam ranah transaksi jual beli online masih menghadapi berbagai hambatan serius. Salah satu persoalan utama adalah karakter transaksi elektronik yang bersifat lintas batas (*borderless*).¹⁵ Dalam praktiknya, pelaku usaha dapat beroperasi dari yurisdiksi yang berbeda dengan konsumen, termasuk di luar negeri, sehingga menimbulkan persoalan mengenai kewenangan hukum, yurisdiksi, serta mekanisme penegakan hukum lintas negara. Situasi ini berdampak pada lemahnya posisi konsumen, karena untuk menuntut haknya mereka seringkali harus menempuh proses hukum yang panjang, kompleks, dan mahal. Tidak jarang, hambatan struktural tersebut membuat konsumen memilih untuk tidak melanjutkan upaya hukum, sehingga praktik merugikan konsumen berulang tanpa solusi.

Selain itu, lemahnya mekanisme pengawasan oleh otoritas negara turut memperparah kerentanan konsumen dalam transaksi daring. Lembaga pengawas perdagangan dan perlindungan konsumen belum memiliki

¹² Anung Adityatjahja, "Tanggung Jawab Nahkoda Dalam Pengangkutan Barang Melalui Laut," *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim* 4, no. 1 (May 2022): 22–27, <https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v4i1.45>.

¹³ Hendrawan Agusta, "Telaah Yuridis Aplikasi Zoom Dalam Mengumpulkan Data Pribadi Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik," *KRTHA BHAYANGKARA* 16, no. 1 (April 2022): 177–96, <https://doi.org/10.31599/krtha.v16i1.1076>.

¹⁴ Adryan Rizky Pratama, Bambang Santoso, and Sapto Hermawan, "Legal Aspects of Indonesian Elections with

the Digitalization System at Modern Era," in *Proceedings of the International Conference for Democracy and National Resilience (ICDNR 2023)*, ed. Waluyo Waluyo et al., Advances in Social Science, Education and Humanities Research (Paris: Atlantis Press SARL, 2023), 795:161–69, https://doi.org/10.2991/978-2-38476-148-7_14.

¹⁵ Ruli Agustin, "Miskonsepsi Penyelesaian Sengketa Jaminan Fidusia Dalam Praktik Leasing Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)," *Jurnal Hukum Statuta* 3, no. 3 (August 2024): 141–57, <https://doi.org/10.35586/jhs.v3i3.9006>.

instrumen pengawasan yang memadai untuk menindak praktik merugikan dalam kontrak elektronik, terutama pada platform digital dengan skala operasional yang luas. Akibatnya, klausula-klausula yang bersifat merugikan tetap diberlakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, seperti pembatasan tanggung jawab, pengalihan risiko kepada konsumen, hingga pengaturan prosedur pengembalian barang yang memberatkan. Ketiadaan pengawasan yang efektif menyebabkan pelaku usaha memiliki ruang yang leluasa untuk memanfaatkan kelemahan regulasi dan minimnya penegakan hukum.

Tantangan berikutnya adalah rendahnya tingkat kesadaran hukum dan literasi konsumen. Banyak konsumen yang tidak membaca syarat dan ketentuan perjanjian elektronik secara teliti atau tidak memiliki pemahaman yang cukup terhadap bahasa hukum yang kompleks. Pelaku usaha memanfaatkan kondisi ini dengan mencantumkan klausula baku yang tidak adil, seperti penghapusan tanggung jawab atas kerusakan produk atau pembatasan hak konsumen untuk mengajukan klaim.¹⁶ Rendahnya literasi hukum ini menempatkan konsumen dalam posisi yang semakin lemah, karena mereka tidak menyadari adanya pelanggaran terhadap hak-hak yang dimilikinya.

Padahal, prinsip keadilan kontraktual menuntut agar kedudukan para pihak dalam perjanjian bersifat setara, baik dalam hal hak maupun kewajiban. Idealnya, kontrak jual beli online harus mencerminkan asas keseimbangan dan itikad baik, sehingga konsumen tidak menjadi pihak yang dirugikan. Namun, realitas praktik menunjukkan dominasi pelaku usaha dalam penyusunan perjanjian, yang mengakibatkan asas tersebut tidak terwujud secara optimal. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperkuat regulasi, meningkatkan mekanisme pengawasan, dan mengedukasi konsumen agar lebih memahami hak-haknya. Dengan demikian, transaksi daring tidak hanya efisien secara ekonomi, tetapi juga memberikan jaminan perlindungan hukum yang adil bagi konsumen.

Dari uraian yang telah dibahas, dapat ditegaskan bahwa konsumen dalam transaksi jual beli online masih berada pada posisi yang jauh lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Ketidakseimbangan ini muncul karena hubungan kontraktual yang tercipta dalam ruang digital cenderung didominasi oleh pihak penyedia jasa

atau penjual, sementara konsumen tidak memiliki posisi tawar yang seimbang. Hal tersebut terlihat jelas dalam praktik perjanjian elektronik, di mana konsumen hanya menjadi penerima kontrak sepihak yang telah dirancang oleh pelaku usaha tanpa peluang untuk melakukan negosiasi. Ketidakmampuan konsumen untuk menentukan isi perjanjian inilah yang menempatkan mereka pada posisi yang rentan terhadap kerugian.

Salah satu faktor utama yang memperparah ketidakberimbangan ini adalah adanya asimetri informasi. Pelaku usaha memiliki kontrol penuh atas ketersediaan, kelengkapan, dan keakuratan informasi mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. Sementara itu, konsumen hanya dapat mengandalkan informasi yang disediakan secara terbatas melalui platform digital. Ketidaksetaraan akses informasi ini sering kali membuat konsumen salah menafsirkan kualitas barang, harga, maupun jaminan yang diberikan. Tidak jarang, informasi yang ditampilkan juga dirancang secara persuasif untuk memengaruhi keputusan pembelian konsumen, sehingga konsumen kehilangan kebebasan rasional dalam menentukan pilihan.

Selain itu, dominasi platform digital dalam menentukan klausula baku memperkuat kedudukan pelaku usaha sebagai pihak yang lebih kuat. Sistem kontrak elektronik berbasis take it or leave it menjadikan konsumen hanya memiliki dua pilihan ekstrem, yaitu menerima atau menolak seluruh perjanjian tanpa ruang untuk mengoreksi klausula yang merugikan. Akibatnya, banyak klausula baku yang mencantumkan pembatasan tanggung jawab atau pengalihan risiko dari pelaku usaha kepada konsumen. Hal ini jelas bertentangan dengan semangat perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang menekankan asas keadilan, keseimbangan, dan itikad baik dalam hubungan kontraktual.¹⁷

Faktor lain yang memperlemah posisi konsumen adalah lemahnya penegakan hukum di ranah transaksi online. Sifat lintas batas (*borderless*) dari perdagangan elektronik menyebabkan yurisdiksi hukum menjadi kabur. Ketika konsumen berhadapan dengan pelaku usaha yang berbasis di luar negeri, penyelesaian sengketa menjadi sangat sulit karena melibatkan sistem hukum yang berbeda. Proses hukum yang panjang dan biaya tinggi semakin memperkecil kemungkinan konsumen untuk menuntut haknya. Ditambah dengan lemahnya mekanisme

¹⁶ Dwi Wulan Titik Andari and Dian Aries Mujiburohman, "Aspek Hukum Layanan Sertifikat Tanah Elektronik," *Al-Adl: Jurnal Hukum* 15, no. 1 (January 2023): 154, <https://doi.org/10.31602/al-adl.v15i1.7367>.

¹⁷ Aumalia Hanipa and Nikmah Dalimunthe, "Kontrak Kerja Dalam Hukum Bisnis Ketenagakerjaan: Analisis Perlindungan Hukum Hak Dan Kewajiban Para Tenaga Kerja," *Jurnal Hukum Bisnis Islam* 13, no. 1 (2023).

pengawasan negara, praktik-praktik merugikan konsumen seringkali dibiarkan berlangsung tanpa adanya sanksi yang efektif.

Tidak kalah penting, rendahnya tingkat literasi hukum masyarakat juga menjadi hambatan besar dalam perlindungan konsumen. Sebagian besar konsumen tidak membaca secara menyeluruh syarat dan ketentuan yang tercantum dalam kontrak elektronik, bahkan jika membaca, tidak semuanya mampu memahami bahasa hukum yang rumit. Kondisi ini dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk mencantumkan klausula yang menguntungkan pihaknya. Dengan literasi hukum yang rendah, konsumen tidak menyadari adanya pelanggaran hak-hak mereka, sehingga semakin menegaskan posisi mereka sebagai pihak yang rentan.

Oleh karena itu, diperlukan langkah yang lebih serius dan sistematis untuk memperkuat perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online. Upaya tersebut mencakup reformulasi regulasi yang lebih tegas terhadap klausula baku, peningkatan efektivitas pengawasan oleh otoritas perlindungan konsumen, serta penguatan literasi hukum dan digital masyarakat. Dengan adanya langkah-langkah tersebut, diharapkan transaksi jual beli online dapat berkembang tidak hanya sebagai instrumen perdagangan yang efisien, tetapi juga sebagai wadah kontraktual yang adil, transparan, dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

B. Klausula Baku dalam Perjanjian Jual Beli Online: Antara Efisiensi dan Ketidakadilan Kontraktual

Klausula baku, atau yang sering dikenal sebagai *standard clauses*, merupakan salah satu instrumen kontraktual yang hampir selalu hadir dalam transaksi jual beli online. Keberadaannya tidak dapat dilepaskan dari karakter transaksi digital yang bersifat massal, cepat, dan efisien. Klausula ini pada umumnya disusun secara sepihak oleh pelaku usaha atau penyedia platform digital dengan maksud menyederhanakan prosedur transaksi.¹⁸ Dengan adanya klausula baku, konsumen tidak perlu lagi melakukan negosiasi yang berlarut-larut mengenai isi kontrak karena seluruh ketentuan sudah ditentukan sebelumnya. Efisiensi ini memang sesuai dengan kebutuhan perdagangan elektronik yang menuntut

kecepatan dan kemudahan. Akan tetapi, di balik manfaat praktis tersebut, klausula baku menyimpan persoalan fundamental yang berdampak langsung pada keadilan kontraktual. Konsumen dihadapkan pada pola *take it or leave it*, yakni menerima seluruh isi perjanjian sebagaimana adanya atau tidak melakukan transaksi sama sekali. Dengan posisi tawar yang lemah, konsumen praktis tidak memiliki ruang untuk memperjuangkan kepentingannya.

Dari sudut pandang hukum kontrak, klausula baku semestinya tunduk pada asas-asas umum perjanjian, yakni asas kebebasan berkontrak, asas keseimbangan, dan asas itikad baik. Asas kebebasan berkontrak menjamin bahwa kedua belah pihak bebas menentukan isi perjanjian sepanjang tidak bertentangan dengan hukum, ketertiban umum, dan kesusilaan.¹⁹ Asas keseimbangan menghendaki agar hak dan kewajiban para pihak ditempatkan secara proporsional, sementara asas itikad baik menuntut adanya sikap jujur dan wajar baik dalam perumusan maupun pelaksanaan kontrak. Akan tetapi, praktik menunjukkan bahwa klausula baku sering kali menyimpang dari prinsip-prinsip tersebut. Dalam banyak kasus, klausula baku justru dimanfaatkan sebagai sarana untuk memperkuat posisi dominan pelaku usaha dan mengurangi bahkan menghapus kewajiban mereka terhadap konsumen.

Salah satu contoh yang lazim ditemukan adalah klausula yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha dalam hal terjadi kerusakan barang, keterlambatan pengiriman, atau cacat tersembunyi dalam produk. Klausula semacam ini secara sepihak mengalihkan risiko kepada konsumen, padahal dalam prinsip hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab atas kualitas dan keamanan barang seharusnya berada di tangan pelaku usaha.²⁰ Situasi ini tidak hanya merugikan konsumen secara materiil, tetapi juga melemahkan perlindungan hukum yang sudah dijamin undang-undang. Dalam konteks Indonesia, praktik tersebut jelas bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang secara tegas melarang pencantuman klausula baku yang berpotensi menghapus tanggung jawab pelaku usaha atau membatasi hak-hak konsumen.

Lebih jauh, penerapan klausula baku yang menyimpang dari prinsip keadilan kontraktual dapat menimbulkan dampak sistemik. Konsumen yang merasa dirugikan tetapi tidak memiliki kemampuan atau sumber daya untuk menuntut haknya akan

¹⁸ Lulu Agustiani et al., "PERAN HUKUM PERIKATAN DALAM Mendukung PERKEMBANGAN HUKUM DI INDONESIA: PELUANG DAN HAMBATAN," *LETTERLIJK: JURNAL HUKUM PERDATA* 1, no. 2 (2024).

¹⁹ Yulius Efendi and Teguh Wicaksono, "Konsekuensi Hukum Persekongkolan Tender Terhadap Kontrak

Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah," *Perspektif Administrasi Publik dan hukum* 2, no. 1 (2025): 27–39.

²⁰ Kesuma, Budiarta, and Wesna, "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pribadi Konsumen Teknologi Finansial dalam Transaksi Elektronik."

kehilangan kepercayaan terhadap mekanisme hukum maupun sistem perdagangan digital. Jika kondisi ini dibiarkan, maka transaksi elektronik yang seharusnya menjadi sarana perdagangan modern yang efisien justru akan melahirkan praktik kontraktual yang eksploitatif. Oleh sebab itu, klausula baku tidak boleh hanya dipandang sebagai instrumen efisiensi belaka, melainkan harus selalu dikaitkan dengan asas keseimbangan dan itikad baik untuk memastikan perlindungan konsumen yang adil.

Dapat dikatakan bahwa klausula baku dalam perjanjian jual beli online memiliki dua wajah: di satu sisi membawa efisiensi dan kepastian dalam transaksi massal, tetapi di sisi lain berpotensi menjadi instrumen penyalahgunaan kekuasaan kontraktual oleh pelaku usaha. Tantangan yang muncul adalah bagaimana menata regulasi dan praktik penggunaan klausula baku agar tetap memberikan kemudahan transaksi, tetapi tidak mengorbankan hak-hak konsumen. Upaya penguatan regulasi, penegakan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen, serta peningkatan kesadaran hukum masyarakat menjadi langkah penting untuk menyeimbangkan fungsi klausula baku antara efisiensi dan keadilan.²¹

Ketidakadilan kontraktual dalam klausula baku semakin nyata ketika konsumen tidak memiliki ruang untuk melakukan perlawanan hukum secara efektif. Pada praktiknya, banyak konsumen yang tidak membaca atau tidak memahami isi perjanjian karena panjangnya teks syarat dan ketentuan serta bahasa hukum yang sulit dimengerti. Akibatnya, konsumen menyetujui klausula tersebut tanpa menyadari konsekuensi hukum yang merugikan dirinya. Di sisi lain, upaya untuk menggugat klausula baku yang tidak adil melalui jalur litigasi membutuhkan waktu, biaya, dan tenaga yang besar, sehingga jarang ditempuh oleh konsumen. Hal ini memperkuat dominasi pelaku usaha sekaligus memperlemah posisi konsumen dalam hubungan kontraktual.

Meski demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa klausula baku memiliki fungsi positif dari sisi efisiensi. Dalam skala transaksi online yang melibatkan jutaan konsumen setiap harinya, negosiasi individual antara pelaku usaha dan konsumen hampir mustahil dilakukan.²² Klausula baku menjadi solusi praktis untuk menyatukan standar syarat dan ketentuan, sehingga pelaku usaha dapat menjalankan operasional secara efektif. Namun, efisiensi ini tidak boleh dijadikan alasan untuk mengabaikan prinsip keadilan kontraktual.

Klausula baku tetap harus dirancang dengan memperhatikan hak-hak konsumen serta tidak boleh melanggar norma hukum yang berlaku. Dengan kata lain, klausula baku hanya sah sejauh masih sejalan dengan asas keseimbangan dan itikad baik.

Permasalahan utama yang muncul adalah bagaimana menyeimbangkan antara kebutuhan efisiensi transaksi dengan perlindungan hak-hak konsumen. Jika klausula baku dibiarkan sepenuhnya didominasi oleh pelaku usaha, maka akan terjadi ketidakadilan struktural yang berkelanjutan. Konsumen tidak lagi memiliki kontrol terhadap isi perjanjian dan hanya menjadi objek dari kontrak sepihak. Oleh karena itu, peran regulasi dan pengawasan pemerintah menjadi sangat penting untuk membatasi praktik klausula baku yang merugikan. Implementasi Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen perlu diperkuat dengan mekanisme pengawasan, sanksi administratif, dan edukasi konsumen, agar klausula baku tidak lagi menjadi sarana pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab.

Dengan demikian, klausula baku dalam perjanjian jual beli online merupakan instrumen kontrak yang bersifat ambivalen. Di satu sisi, ia memberikan efisiensi dan kepastian hukum dalam transaksi massal, tetapi di sisi lain berpotensi menciptakan ketidakadilan kontraktual bagi konsumen. Tantangan ke depan adalah bagaimana mengatur penggunaan klausula baku agar tetap sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen, asas keseimbangan, dan asas itikad baik. Tanpa pengawasan dan koreksi yang memadai, klausula baku akan terus menjadi instrumen yang memperkuat dominasi pelaku usaha sekaligus melemahkan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik.

C. Asas Itikad Baik sebagai Prinsip Korektif dalam Perlindungan Konsumen Online

Asas itikad baik merupakan salah satu pilar fundamental dalam hukum perjanjian di Indonesia. Kedudukannya diatur secara tegas dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Norma ini mengandung makna bahwa perjanjian tidak boleh hanya dipahami secara tekstual semata, melainkan juga harus ditaati sesuai dengan prinsip keadilan, kepatutan, serta keseimbangan antara para pihak.

²¹ Deanne Destriani Firmansyah Putri and Muhammad Helmi Fahrozi, "UPAYA PENCEGAHAN KEBOCORAN DATA KONSUMEN MELALUI PENGESAHAN RUU PERLINDUNGAN DATA PRIBADI (STUDI KASUS E-COMMERCE BHINNEKA.COM)," *Borneo Law Review* 5, no. 1 (July 2021): 46–68, <https://doi.org/10.35334/bolrev.v5i1.2014>.

²² Sandi Hardiyanto, "Perspektif Hukum dalam Keterbukaan, Transparansi, Proporsional, dan Penegakan Hukum pada Kontrak Pengadaan Barang dan jasa Pemerintah," *Perspektif Hukum*, December 24, 2023, 262–83, <https://doi.org/10.30649/ph.v23i2.260>.

Dengan kata lain, pelaksanaan kontrak tidak cukup hanya mematuhi klausula yang tertulis, tetapi juga harus mempertimbangkan standar moral dan sosial yang berlaku di masyarakat. Asas ini menjadikan kontrak bukan sekadar hubungan formal yang kaku, melainkan instrumen hukum yang mencerminkan keadilan substantif.²³

Dalam konteks transaksi jual beli online, peran asas itikad baik menjadi semakin penting. Fenomena perdagangan digital ditandai oleh karakter hubungan kontraktual yang asimetris, di mana pelaku usaha berada pada posisi dominan karena memiliki kendali penuh atas penyusunan syarat dan ketentuan kontrak. Sebaliknya, konsumen sering kali tidak memiliki ruang untuk melakukan negosiasi, sehingga hanya dapat menerima atau menolak perjanjian secara keseluruhan. Ketidakseimbangan ini diperparah oleh keberadaan klausula baku yang lazim dicantumkan dalam kontrak elektronik. Klausula tersebut pada praktiknya kerap menempatkan konsumen pada posisi yang merugikan, misalnya dengan membatasi tanggung jawab pelaku usaha atau mengalihkan risiko kepada konsumen.

Di sinilah asas itikad baik dapat berfungsi sebagai prinsip korektif. Dengan menjadikan asas ini sebagai tolok ukur, hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha dapat diarahkan agar lebih adil dan proporsional. Pelaku usaha dituntut untuk menyusun klausula perjanjian dengan memperhatikan hak-hak konsumen, memberikan informasi yang transparan, serta tidak menyalahgunakan dominasinya untuk mengurangi kewajiban hukum. Sementara itu, konsumen juga dituntut melaksanakan kewajibannya dengan jujur dan bertanggung jawab sesuai kesepakatan. Dengan demikian, asas itikad baik berfungsi sebagai mekanisme pengimbang untuk mencegah praktik kontraktual yang eksploitatif dan memastikan bahwa perjanjian online tetap berjalan sesuai dengan prinsip keadilan.

Lebih jauh, asas itikad baik tidak hanya berperan dalam tahap pelaksanaan kontrak, tetapi juga relevan pada tahap pembentukan kontrak.²⁴ Dalam proses perumusan perjanjian jual beli online, pelaku usaha seharusnya tidak menggunakan posisinya untuk mencantumkan klausula yang memberatkan konsumen, melainkan menyusun kontrak yang selaras dengan kepentingan kedua belah pihak. Apabila asas ini diabaikan, maka hubungan kontraktual berisiko menjadi instrumen yang melanggengkan ketidakadilan. Oleh karena itu,

penerapan asas itikad baik dalam transaksi daring bukan hanya bersifat normatif, melainkan juga menjadi kebutuhan praktis untuk menciptakan ekosistem perdagangan digital yang sehat, transparan, dan berkeadilan.

Penerapan asas itikad baik dalam transaksi elektronik dapat terlihat pada dua tahapan penting, yaitu pada saat perumusan perjanjian dan dalam pelaksanaan perjanjian. Pada tahap perumusan, pelaku usaha harus menyusun klausula baku yang tidak hanya menguntungkan dirinya, tetapi juga mempertimbangkan hak-hak konsumen secara proporsional. Informasi mengenai barang atau jasa yang ditawarkan harus disampaikan secara jujur, transparan, dan tidak menyesatkan. Hal ini penting karena konsumen berada pada posisi yang lemah akibat asimetri informasi. Sementara pada tahap pelaksanaan, asas itikad baik menuntut pelaku usaha untuk memenuhi kewajiban secara tepat waktu, memberikan layanan sesuai standar yang dijanjikan, dan bertanggung jawab penuh atas kerugian yang timbul akibat kelalaian. Dengan cara ini, asas itikad baik tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga aplikatif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

Namun, dalam praktiknya, asas itikad baik sering kali diabaikan oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli online. Banyak platform digital masih menggunakan klausula baku yang membatasi tanggung jawab mereka, seperti klausula yang menyatakan bahwa penyedia platform tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang dalam proses pengiriman. Klausula semacam ini jelas bertentangan dengan asas itikad baik karena memindahkan seluruh risiko kepada konsumen. Jika dibiarkan, praktik ini tidak hanya melemahkan posisi konsumen, tetapi juga mencederai kepercayaan publik terhadap transaksi daring sebagai instrumen perdagangan modern. Oleh karena itu, asas itikad baik perlu ditegaskan kembali sebagai standar etis maupun hukum yang wajib dipatuhi dalam penyusunan dan pelaksanaan kontrak elektronik.

Selain berfungsi sebagai instrumen korektif terhadap klausula baku yang merugikan, asas itikad baik juga memiliki peran strategis dalam membangun keadilan kontraktual yang berkelanjutan. Dengan diterapkannya asas ini, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dapat lebih harmonis karena didasarkan pada kepercayaan, transparansi, dan tanggung jawab bersama. Asas ini juga dapat menjadi rujukan bagi hakim dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang timbul dari kontrak elektronik.

²³ Hosaimah B., "Transformasi Peran Hakim Konstitusi dalam Mewujudkan Keadilan Substantif melalui Yurisprudensi," *YUDHISTIRA: Jurnal Yurisprudensi, Hukum dan Peradilan* 1, no. 4 (December 2023): 69–78, <https://doi.org/10.59966/yudhistira.v1i4.1679>.

²⁴ Paul Hans Kakisina, Vecky Yani Gosal, and Nurhikmah Nachrawy, "KEABSAHAN KEKUATAN PEMBUKTIAN KONTRAK ELEKTRONIK DALAM PERJANJIAN BISNIS MENURUT HUKUM POSITIF DI INDONESIA," *Lex Administratum* XI, no. 4 (2023).

Hakim dapat menilai apakah pelaku usaha telah bertindak sesuai dengan standar kewajaran dan kepatutan, sehingga putusan yang dihasilkan lebih mencerminkan keadilan substantif bagi konsumen.

Asas itikad baik bukan hanya norma pelengkap dalam hukum perjanjian, tetapi juga prinsip fundamental yang dapat dijadikan instrumen korektif dalam melindungi konsumen dari praktik klausula baku yang merugikan. Penerapan asas ini harus diperkuat baik melalui regulasi yang lebih ketat, mekanisme pengawasan oleh pemerintah, maupun melalui peran aktif lembaga peradilan dalam menegakkan standar itikad baik. Apabila prinsip ini diterapkan secara konsisten, maka transaksi jual beli online dapat berkembang tidak hanya sebagai sarana perdagangan yang efisien, tetapi juga sebagai instrumen hukum yang berkeadilan, transparan, dan memberikan perlindungan maksimal bagi konsumen.

KESIMPULAN

Kedudukan konsumen dalam perjanjian jual beli online masih berada pada posisi yang lemah akibat asimetri informasi, dominasi platform digital, serta penggunaan klausula baku yang disusun sepihak oleh pelaku usaha. Kondisi ini menyebabkan konsumen tidak memiliki ruang yang memadai untuk melakukan negosiasi, sehingga hak-hak mereka kerap terabaikan. Klausula baku dalam kontrak elektronik memang memiliki sisi positif sebagai sarana efisiensi transaksi massal, namun pada kenyataannya sering kali menimbulkan ketidakadilan kontraktual. Banyak klausula baku yang memuat pembatasan bahkan pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen, sehingga bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Asas itikad baik memiliki peran penting sebagai prinsip korektif terhadap praktik klausula baku yang merugikan. Penerapan asas ini menuntut agar pelaku usaha menyusun dan melaksanakan perjanjian secara jujur, transparan, dan proporsional, sehingga hak-hak konsumen dapat terlindungi. Dengan demikian, asas itikad baik menjadi instrumen fundamental untuk menciptakan kontrak elektronik yang lebih adil, berimbang, dan sesuai dengan tujuan hukum perlindungan konsumen.

SARAN

Terdapat beberapa saran dalam kajian ini, pertama, diperlukan penguatan regulasi yang lebih spesifik mengenai klausula baku dalam perjanjian jual beli online agar tidak disalahgunakan untuk melemahkan

kedudukan konsumen. Regulasi ini harus mempertegas larangan klausula yang membatasi atau menghapus tanggung jawab pelaku usaha. Kedua, mekanisme pengawasan oleh pemerintah perlu ditingkatkan melalui lembaga pengawas transaksi elektronik maupun otoritas perlindungan konsumen, sehingga praktik klausula baku yang merugikan dapat dicegah sejak awal. Ketiga, penguatan asas itikad baik harus menjadi fokus utama dalam setiap kontrak elektronik. Pelaku usaha wajib menyusun klausula yang sejalan dengan prinsip keseimbangan dan kepatutan, sementara hakim dan aparat penegak hukum perlu menjadikan asas ini sebagai standar evaluasi ketika menyelesaikan sengketa konsumen. Keempat, edukasi dan literasi hukum konsumen harus diperluas agar masyarakat lebih kritis dalam memahami isi kontrak elektronik sebelum menyetujuinya. Kesadaran hukum yang tinggi akan memperkuat posisi tawar konsumen sekaligus mendorong terciptanya iklim transaksi daring yang lebih sehat. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan transaksi jual beli online tidak hanya menjadi instrumen perdagangan yang efisien, tetapi juga menjamin keadilan kontraktual dan memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adityatjahja, Anung. "Tanggung Jawab Nahkoda Dalam Pengangkutan Barang Melalui Laut." *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim* 4, no. 1 (May 2022): 22–27. <https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v4i1.45>.
- Agusta, Hendrawan. "Telaah Yuridis Aplikasi Zoom Dalam Mengumpulkan Data Pribadi Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik." *KRTHA BHAYANGKARA* 16, no. 1 (April 2022): 177–96. <https://doi.org/10.31599/krtha.v16i1.1076>.
- Agustiani, Lulu, Nirma Sri Asyfa, Nova Novian Tika, Reggy Rahadian Taufiqurrahman, Reyna Yuliza Mahmudah, and Dikha Anugrah. "PERAN HUKUM PERIKATAN DALAM Mendukung Perkembangan Hukum Di Indonesia: Peluang Dan Hambatan." *LETTERLIJK: JURNAL HUKUM PERDATA* 1, no. 2 (2024).

- Alhakim, Abdurrahman. "Urgensi Perlindungan Hukum terhadap Jurnalis dari Risiko Kriminalisasi UU Informasi dan Transaksi Elektronik di Indonesia." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 4, no. 1 (January 2022): 89–106. <https://doi.org/10.14710/jphi.v4i1.89-106>.
- Andari, Dwi Wulan Titik, and Dian Aries Mujiburohman. "Aspek Hukum Layanan Sertifikat Tanah Elektronik." *Al-Adl : Jurnal Hukum* 15, no. 1 (January 2023): 154. <https://doi.org/10.31602/al-adl.v15i1.7367>.
- Azriel Putra Ardhana, Vernandito S.R. Tampubolon, Hezkia Nalom, Muhammad Abyan Zain, Nadhif Gilang Bhaswara, and Adhito Martogi Nathanael Siregar. "Hak Pekerja di Era Gig Economy : Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Lepas dan Kontrak." *Media Hukum Indonesia (MHI)* 2, no. 2 (June 2024). <https://doi.org/10.5281/ZENODO.11775444>.
- Efendi, Yulius, and Teguh Wicaksono. "Konsekuensi Hukum Persekongkolan Tender Terhadap Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah." *Perspektif Administrasi Publik dan hukum* 2, no. 1 (2025): 27–39.
- Elisabeth Nurhaini Butar-Butar. *Metode Penelitian Hukum, Langkah-Langkah Untuk Menemukan Kebenaran Dalam Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2018.
- Erlina, Erlina, Zulherman Idris, and R. Febrina Andarina Zaharnika. "Akibat Hukum Dalam Pembiayaan Konsumen Yang Tidak Disertai Dengan Perjanjian Fidusia." *JKIH : Jurnal Kajian Ilmu Hukum* 1, no. 2 (September 2022): 134–45. <https://doi.org/10.55583/jkih.v1i2.239>.
- Firmansyah Putri, Deanne Destriani, and Muhammad Helmi Fahrozi. "UPAYA PENCEGAHAN KEBOCORAN DATA KONSUMEN MELALUI PENGESAHAN RUU PERLINDUNGAN DATA PRIBADI (STUDI KASUS E-COMMERCE BHINNEKA.COM)." *Borneo Law Review* 5, no. 1 (July 2021): 46–68. <https://doi.org/10.35334/bolrev.v5i1.2014>.
- H. M. Yasir. "Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pembelian Mobil Secara Leasing." *JUSTITIABLE - Jurnal Hukum* 3, no. 2 (2021).
- Hanipa, Aumalia, and Nikmah Dalimunthe. "Kontrak Kerja Dalam Hukum Bisnis Ketenagakerjaan: Analisis Perlindungan Hukum Hak Dan Kewajiban Para Tenaga Kerja." *Jurnal Hukum Bisnis Islam* 13, no. 1 (2023).
- Hardiyan, Sandi. "Perspektif Hukum dalam Keterbukaan, Transparansi, Proporsional, dan Penegakan Hukum pada Kontrak Pengadaan Barang dan jasa Pemerintah." *Perspektif Hukum*, December 24, 2023, 262–83. <https://doi.org/10.30649/ph.v23i2.260>.
- Hosaimah B. "Transformasi Peran Hakim Konstitusi dalam Mewujudkan Keadilan Substantif melalui Yurisprudensi." *YUDHISTIRA : Jurnal Yurisprudensi, Hukum dan Peradilan* 1, no. 4 (December 2023): 69–78. <https://doi.org/10.59966/yudhistira.v1i4.1679>.
- Kakisina, Paul Hans, Vecky Yani Gosal, and Nurhikmah Nachrawy. "KEABSAHAN KEKUATAN PEMBUKTIAN KONTRAK ELEKTRONIK DALAM PERJANJIAN BISNIS MENURUT HUKUM POSITIF DI INDONESIA." *Lex Administratum* XI, no. 4 (2023).
- Kesuma, A. A. Ngurah Deddy Hendra, I Nyoman Putu Budiarta, and Puru Ayu Sriasih Wesna. "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pribadi Konsumen Teknologi Finansial dalam Transaksi Elektronik." *Jurnal Preferensi Hukum* 2, no. 2 (June 2021): 411–16. <https://doi.org/10.22225/jph.2.2.3350.411-416>.
- Khaidar Abdan Syakuran, Putri Galuh Pitaloka. "Pemblokiran Sertifikat Tanah Sebagai Bentuk Wanprestasi Jual Beli Tanah (Studi Kasus terhadap Putusan Nomor 1530 K/Pdt.G/2003)." Preprint, Zenodo, December 13, 2024. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.14448173>.
- Pratama, Adryan Rizky, Bambang Santoso, and Sapto Hermawan. "Legal Aspects of

Indonesian Elections with the Digitalization System at Modern Era." In *Proceedings of the International Conference for Democracy and National Resilience (ICDNR 2023)*, edited by Waluyo Waluyo, Dona Budi Kharisma, Hsu Myat Noe Htet, and Sunny Ummul Firdaus, 795:161–69. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. Paris: Atlantis Press SARL, 2023. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-148-7_14.

Ruli Agustin. "Miskonsepsi Penyelesaian Sengketa Jaminan Fidusia Dalam Praktik Leasing Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Hukum Statuta* 3, no. 3 (August 2024): 141–57. <https://doi.org/10.35586/jhs.v3i3.9006>.

Saragih, Geofani Milthree. "A Judges' Role in Pursuing Justice: Oliver Wendell Holmes' Sociological Jurisprudence Perspective." *International Journal of Law Society Services* 3, no. 2 (January 2024): 58. <https://doi.org/10.26532/ijlss.v3i2.34990>.

Siregar, Oppon B. "Pertanggungjawaban Jaksa terhadap Pengelolaan Barang Bukti dan Barang Rampasan Tindak Pidana." *Locus Journal of Academic Literature Review* 4, no. 2 (2025).