

Klausula Baku & Konsumen: Keadilan Kontrak di Era Belanja Online (Studi Kasus Shopee)

Cahyani Ramadanti^{1*}, Melani Darman²

^{1,2} Fakultas Hukum, Universitas Esa Unggul, Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

E-mail: cahyanimamadanti10@gmail.com

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4638>

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 22 Dec 2025

Revised: 28 Dec 2025

Accepted: 03 Jan 2026

Kata Kunci:

Click Wrap Agreement,
Klausula Baku,
Perlindungan
Konsumen.

Keywords:

Click Wrap Agreement,
Standard Clauses,
Consumer Protection.

ABSTRACT

Meningkatnya transaksi digital menjadikan click wrap agreement sebagai perjanjian utama di platform e-commerce, tidak terkecuali Shopee. Click wrap agreement membuat pengguna menyetujui ketentuan yang telah ditetapkan sepihak, sehingga seluruh isi perjanjian sebagai klausula baku. Namun, keberadaan klausula baku di dalamnya menimbulkan keraguan mengenai perlindungan hak konsumen. Penelitian ini didasarkan pada dua pertanyaan utama, yakni apakah click wrap agreement Shopee telah memberikan perlindungan yang memadai bagi hak-hak konsumen, serta bagaimana upaya hukum dapat diterapkan untuk memperkuat perlindungan tersebut dalam konteks klausula baku yang digunakan platform. Metode yang digunakan ialah pendekatan yuridis normatif disertai kuesioner konsumen Shopee. Hasil penelitian menunjukkan adanya klausula pembatasan tanggung jawab yang berpotensi merugikan konsumen dan tidak sejalan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta informasi yang sulit dipahami. Karena itu, diperlukan perbaikan penyajian perjanjian, pengawasan yang lebih efektif, dan mekanisme hukum yang mendukung perlindungan konsumen.

The rise of digital transactions has made click wrap agreements the primary form of agreement on e-commerce platforms, including Shopee. Click wrap agreements require users to agree to terms that have been unilaterally determined, with the entire agreement consisting of standard clauses. However, the existence of standard clauses raises doubts about the protection of consumer rights. This study is based on two main questions, namely whether Shopee's click wrap agreement provides adequate protection for consumer rights, and how legal measures can be applied to strengthen such protection in the context of the standard clauses used by the platform. The method used is a normative juridical approach accompanied by a Shopee consumer questionnaire. The results of the study show that there are liability limitation clauses that have the potential to harm consumers and are not in line with the Consumer Protection Law, as well as information that is difficult to understand. Therefore, improvements in the presentation of agreements, more effective supervision, and legal mechanisms that support consumer protection are needed.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Cahyani Ramadanti, et al (2025), Klausula Baku & Konsumen: Keadilan Kontrak di Era Belanja Online (Studi Kasus Shopee), 4(3). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4638>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi selama dua puluh tahun terakhir telah membawa perubahan yang signifikan dalam pola interaksi sosial dan aktivitas ekonomi masyarakat. (Dr. Eng. Hary Budiarto, 2025). Salah satu perubahan paling menonjol terlihat pada cara manusia bertransaksi. Kegiatan jual beli yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka kini dapat dilakukan melalui media digital (Siahaan, 2023). Fenomena ini dikenal sebagai perdagangan elektronik (e-commerce). Adanya e-commerce, memungkinkan konsumen untuk bertransaksi dan membeli barang maupun jasa secara mudah melalui perangkat digital, tanpa harus melakukan pertemuan langsung

dengan penjual (Rosianna Evanesa Sihombing & Made Gede Subha Karma Resen, 2024). Kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan beragamnya pilihan produk menjadikan e-commerce merupakan komponen penting dari ekonomi digital yang menunjukkan perkembangan paling signifikan di Indonesia (Randika Fandiyanto, 2025). Perkembangan sektor e-commerce menunjukkan peningkatan yang sangat pesat. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Tech in Asia (2024), di Indonesia, jumlah individu yang aktif menggunakan layanan e-commerce diprediksi menyentuh 65,65 juta orang. Angka tersebut mencerminkan perubahan signifikan dalam pola konsumsi masyarakat, yang semakin bergeser dari aktivitas jual beli konvensional menuju transaksi digital berbasis teknologi informasi.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan dasar hukum utama bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan perdagangan, baik secara konvensional maupun melalui media elektronik. Dalam UU Perdagangan, mekanisme jual beli berbasis elektronik diatur dengan menegaskan kewajiban setiap individu atau badan usaha yang menawarkan barang maupun jasa diwajibkan untuk menyediakan informasi dan data yang akurat serta dapat dipertanggungjawabkan. Pengaturan mengenai e-commerce secara khusus tercantum dalam Pasal 65 dan 66 Bab VIII yang membahas Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Shopee menempati peringkat di antara platform e-commerce terkemuka yang mendominasi pangsa pasar substansial di Indonesia (Zumhur Alamin, 2023). Shopee menempati posisi teratas dalam hal jumlah pengguna maupun volume transaksi di Asia Tenggara. Shopee menyediakan berbagai fasilitas yang membuat aktivitas belanja online menjadi lebih praktis, seperti pembayaran tanpa uang tunai, sistem pengiriman yang terkoordinasi, serta perlindungan untuk menjaga keamanan transaksi pengguna (Silfa Ismalia, 2024). Meskipun demikian, di balik kemudahan akses ini, ditemukan permasalahan hukum yang perlu dicermati, khususnya mekanisme *click wrap agreement* yang diterapkan oleh platform ini (Latifa, 2025).

Dalam praktik hukum kontrak digital, *click wrap agreement* merupakan bentuk perjanjian elektronik yang mewajibkan pengguna untuk menyatakan persetujuan atas seluruh ketentuan yang ditetapkan layanan dengan cara mengklik tombol “setuju” (*agree*) atau “*accept*” sebelum dapat menggunakan sistem atau melanjutkan transaksi (H. Salim HS., 2020). Tindakan “klik” tersebut secara hukum dipandang sebagai pernyataan kehendak (*consent*) yang menandakan bahwa pengguna telah memberikan persetujuan terhadap semua isi perjanjian yang disusun oleh penyedia layanan (Martinelli et al., 2024).

Seluruh proses kesepakatan dilakukan secara digital tanpa tatap muka. Setelah pengguna menekan tombol “setuju”, sistem Shopee secara otomatis menyimpan data persetujuan tersebut dalam servernya sebagai bukti kontraktual yang sah. Berdasarkan Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), kontrak elektronik sudah diakui keabsahannya secara hukum di Indonesia. Menurut (Sherlyna Resti Anggraini, 2025) mekanisme ini menimbulkan persoalan terkait keseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen. Klausula dalam *click wrap agreement* pada umumnya bersifat baku (*standard form contract*), dirancang secara sepihak oleh pelaku usaha serta tidak memberikan kesempatan bagi konsumen untuk melakukan negosiasi (Andreas Johansson, 2015). Akibatnya, banyak pengguna yang menyetujui perjanjian tanpa membaca atau memahami isinya secara menyeluruh. Kondisi ini berpotensi mengabaikan prinsip kesetaraan dalam kontrak serta melemahkan posisi konsumen (Viola et al., 2025).

Permasalahan juga muncul pada keberadaan klausula pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability clause*) dalam *click wrap agreement* Shopee (Achmad Fausi, 2025; Putri Wisma Hayati, 2020). Klausula tersebut membatasi, bahkan berpotensi meniadakan, tanggung jawab Shopee atas kerugian yang dialami pengguna, termasuk kehilangan data, gangguan sistem, kerugian tidak langsung, atau kehilangan hak penggunaan, potensi keuntungan, pendapatan, data, reputasi usaha (*good will*), maupun kegagalan dalam merealisasikan simpanan. (Deny Puspitasari, 2025). Padahal seluruh transaksi berlangsung dalam sistem yang sepenuhnya dikelola oleh pelaku usaha, sehingga penerapan klausula pengalihan risiko semacam ini menciptakan ketidakseimbangan posisi hukum antara para pihak (Dr. Abdul Halim Barkatullah, 2017). Dalam konteks hukum nasional, keberadaan klausula eksonerasi seperti ini bertentangan dengan ketentuan normatif yang berlaku, karena Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pelaku

usaha mencantumkan klausula yang mengalihkan tanggung jawab atau meniadakan hak konsumen atas ganti kerugian.

Meskipun literatur mengenai hukum perlindungan konsumen dan perjanjian elektronik telah banyak dibahas oleh para akademisi hukum, kajian yang secara khusus menyoro ti klausula pembatasan tanggung jawab dalam click wrap agreement Shopee masih terbatas. Berbagai penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada aspek umum keabsahan perjanjian elektronik dan efektivitas regulasi e-commerce di Indonesia, sementara analisis mengenai bagaimana klausula baku tersebut berdampak terhadap hak-hak konsumen di platform Shopee belum banyak dikaji secara mendalam.

Kondisi ini menciptakan celah penelitian yang perlu dieksplorasi lebih lanjut untuk memberikan manfaat nyata bagi pengembangan ilmu hukum (Hulman Panjaitan, 2025). Maka dari itu, kajian ini berupaya melengkapi kekosongan kajian tersebut dengan Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis menilai apakah ketentuan dalam click wrap agreement Shopee benar-benar memberikan perlindungan atas hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam kerangka hukum Indonesia, sekaligus mengevaluasi langkah hukum yang mampu ditempuh untuk memperkuat perlindungan konsumen terhadap penerapan klausula baku tersebut. Analisis ini dilakukan berdasarkan ketentuan UUPK, UU ITE, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. Tujuan dari analisis tersebut adalah untuk meninjau sejauh mana regulasi tersebut bertujuan untuk menyelaraskan kepentingan pelaku usaha dan perlindungan konsumen, terutama dalam praktik perdagangan digital (Melani Darman, 2021).

Dengan demikian, penting untuk mengidentifikasi dan memahami kekurangan yang masih terdapat dalam praktik penerapan klausula baku pada platform Shopee, agar kajian ini diharapkan memberi pemahaman baru yang bermanfaat kepada pembuat regulasi, pelaku usaha e-commerce, maupun konsumen digital dalam mewujudkan sistem perjanjian elektronik yang lebih adil, transparan, dan berimbang di Indonesia (Dwi Dasa Suryantoro, 2025).

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Apakah click wrap agreement shopee sudah melindungi hak-hak konsumen? dan (2) Apa upaya hukum untuk memperkuat perlindungan konsumen terhadap penerapan klausula baku dalam click wrap agreement pada Shopee?

METODE

Penelitian ini disusun dengan pendekatan kualitatif sebagai analisis terhadap bahan hukum untuk menggali makna dan substansi norma, sehingga data yang digunakan tidak berfokus pada angka, melainkan pada penafsiran dan argumentasi hukum dan berlandaskan pada pendekatan yuridis normatif. Menurut (Dr. Gunardi, 2022) pendekatan yuridis normatif menempatkan peraturan perundang-undangan dan norma tertulis sebagai objek kajian utama dalam penelitian hukum, khususnya yang mengatur perlindungan konsumen dan penerapan klausula baku dalam click wrap agreement pada platform Shopee. Dalam prosesnya, Penelitian ini menggabungkan dua pendekatan, yaitu statute approach dan conceptual approach. Pendekatan statute dilakukan melalui penelaahan terhadap seluruh peraturan perundang-undangan yang relevan guna memahami kerangka hukum yang mengatur permasalahan penelitian. (Dr. Amiruddin, 2016; Dr. Jonaedi, 2024). Pendekatan statute diterapkan dengan menelaah ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan, antara lain UUPK, UU ITE beserta perubahannya, serta PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Sementara itu, conceptual approach digunakan untuk memahami prinsip-prinsip serta teori hukum yang berkaitan dengan kontrak elektronik, klausula baku, dan standar perlindungan yang semestinya diperoleh konsumen dalam transaksi digital. (Ade Jona Prasetyo, 2024).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode studi kepustakaan dengan mengkaji berbagai sumber hukum yang relevan. Bahan hukum yang digunakan meliputi UUPK, UU ITE beserta perubahannya, serta PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh literatur hukum berupa buku-buku yang berkaitan, jurnal ilmiah tentang kontrak elektronik dan klausula baku, artikel ilmiah, serta penelitian terdahulu yang mendukung analisis isu yang dikaji. Untuk memperjelas konsep dan istilah hukum, penelitian turut merujuk pada kamus hukum dan ensiklopedia hukum sebagai sumber tambahan. Untuk memperkuat pembahasan, penelitian ini juga dilengkapi dengan data pendukung yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna Shopee sebanyak 205 orang. Kuesioner ini bertujuan

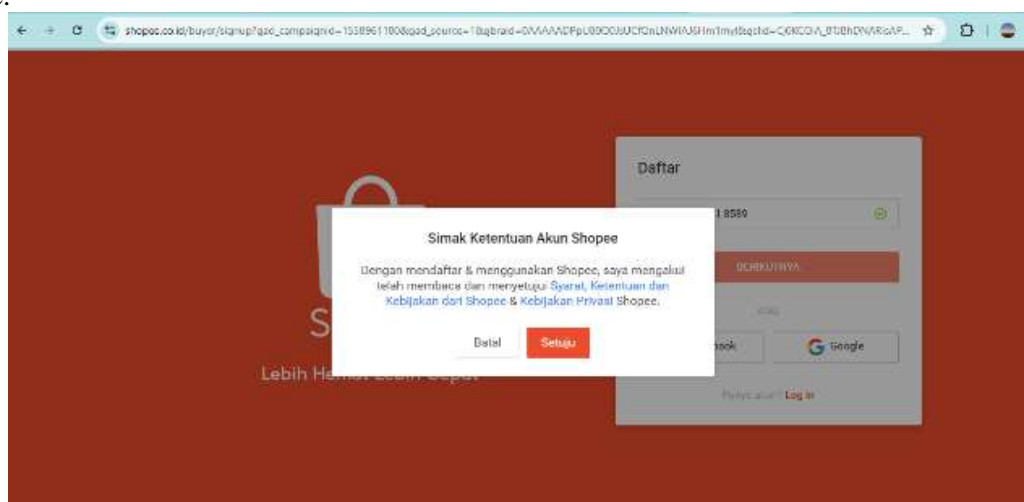
menggambarkan bagaimana konsumen memahami dan memaknai keberadaan klausula baku ketika mereka menyetujui *click wrap agreement* (Caroline Debora, 2024).

Seluruh data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Melalui teknik ini, peneliti dapat menguraikan, menafsirkan, serta mengevaluasi keterkaitan antara ketentuan hukum, landasan teoretis, dan temuan pendukung yang dihipunkan melalui kuesioner (Hari Sutra Disemadi, 2022). Penelitian ini diarahkan untuk menilai sejauh mana ketentuan dalam *click wrap agreement* Shopee mampu memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, serta mengidentifikasi bentuk upaya hukum yang relevan untuk memperkuat perlindungan tersebut, khususnya terkait keberlakuan klausula baku dalam transaksi elektronik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Penerapan Click Wrap Agreement Shopee

Hasil pengamatan pada aplikasi Shopee menunjukkan bahwa sebelum menggunakan layanan, pengguna diwajibkan menyetujui Syarat dan Ketentuan Penggunaan atau Terms of Service. Persetujuan dilakukan dengan cara menekan tombol “Setuju” atau “Daftar” setelah pengguna mencentang pernyataan yang menyebutkan bahwa ia telah membaca serta memahami seluruh ketentuan layanan Shopee.



Gambar 1. Tampilan halaman login Shopee dan persetujuan *click wrap agreement*

Mekanisme tersebut mencerminkan jenis perjanjian elektronik yang dikenal sebagai *click wrap agreement*, yakni kesepakatan kontraktual yang terbentuk melalui tindakan klik sebagai bentuk persetujuan tanpa memerlukan tanda tangan secara konvensional.

Secara hukum, tindakan tersebut sudah memenuhi unsur “kesepakatan” sebagaimana termuat dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Namun, dalam praktiknya, konsumen tidak memiliki kesempatan untuk membaca secara menyeluruh isi perjanjian karena panjangnya teks dan format yang kurang ramah pengguna. Akibatnya, konsumen sering kali menyetujui syarat tersebut tanpa benar-benar memahami dampak hukumnya.

Berdasarkan ketentuan Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, serta mendapatkan informasi yang benar dan jujur sebelum melakukan transaksi. Dalam penerapannya pada *click wrap agreement* Shopee, ketentuan ini menjadi dasar untuk menilai sejauh mana perjanjian elektronik tersebut melindungi hak pengguna. Jika dikaitkan dengan asas kebebasan berkontrak sebagaimana tercantum dalam Pasal 1338 KUHPerdara, secara teoritis konsumen memiliki kebebasan untuk menyetujui atau menolak suatu perjanjian, termasuk bentuk *click wrap agreement* yang digunakan oleh Shopee. Namun dalam praktiknya, kebebasan tersebut tidak sepenuhnya terwujud, karena syarat dan ketentuan dalam platform disusun secara sepihak oleh pelaku usaha dan tidak memberikan ruang negosiasi kepada pengguna. Konsumen hanya diberi pilihan untuk menerima seluruh isi perjanjian agar dapat melanjutkan transaksi atau menolak dan berhenti menggunakan layanan. Kondisi ini menyebabkan persetujuan terjadi bukan karena pemahaman penuh terhadap isi perjanjian, tetapi lebih karena kebutuhan untuk melanjutkan proses transaksi. Dengan demikian, meskipun secara formal *click wrap agreement* memenuhi unsur persetujuan berdasarkan asas kebebasan

berkontrak, realitasnya masih terjadi ketidakseimbangan posisi tawar yang membuat perlindungan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK belum terlaksana secara optimal (Rosianna Evanesa Sihombing, 2024).

Temuan ini sejalan dengan hasil kuesioner yang disebarakan kepada pengguna Shopee sebagai pendukung tambahan. Sebanyak 72.9% responden menyatakan bahwa mereka tidak membaca secara keseluruhan syarat dan ketentuan sebelum menekan tombol “Setuju”. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa konsumen tidak sepenuhnya memahami isi perjanjian yang mengikat mereka, termasuk ketentuan yang berpotensi membatasi hak-haknya (Agnes Maria Janni Widyawati, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna tidak memahami secara utuh isi perjanjian yang mereka setujui, termasuk ketentuan yang berpotensi membatasi hak-hak mereka sebagai konsumen (Musa Kevin Putratama Banjarnahor, 2023). Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, hal ini menandakan belum terpenuhinya hak atas hak atas informasi yang akurat, transparan, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK belum terpenuhi, karena konsumen tidak memperoleh kesempatan yang cukup untuk memahami keseluruhan isi kontrak.

Selain itu, hasil penelusuran terhadap dokumen Terms of Service Shopee juga mengindikasikan adanya klausula pembatasan tanggung jawab (limitation of liability clause), yang secara hukum dapat memengaruhi posisi konsumen dalam hal terjadinya sengketa atau kerugian.



Gambar 2. Klausula Pembatasan Tanggung Jawab Shopee

Hasil kuesioner yang disebarakan kepada pengguna Shopee mendukung temuan tersebut. Sebanyak 66,7% responden mengidentifikasi klausula yang berbunyi “Klausula yang membatasi tanggung jawab atas kerugian yang dialami pengguna, termasuk kehilangan data, gangguan sistem, kerugian tidak langsung, atau hilangnya penggunaan, keuntungan, pendapatan, data, good will, atau kegagalan merealisasikan simpanan” sebagai klausula pembatasan tanggung jawab. Mayoritas responden menganggap ketentuan tersebut menunjukkan adanya upaya pelaku usaha untuk membatasi kewajibannya terhadap kerugian konsumen.

Klausula tersebut pada dasarnya dirancang untuk membatasi risiko hukum yang ditanggung oleh pelaku usaha. Namun, apabila ditinjau dari perspektif perlindungan konsumen, pengaturan ini berpotensi mengurangi tanggung jawab Shopee atas kerugian yang dialami konsumen. Padahal, Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menghilangkan atau membatasi tanggung jawabnya terhadap konsumen. Dengan demikian, klausula pembatasan tanggung jawab tersebut berpotensi bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen karena dapat

menempatkan pengguna pada posisi yang harus menanggung beban risiko yang lebih besar dalam transaksi digital (Diego Fernando Seran, 2025). Dengan demikian, keberadaan klausula pembatasan tanggung jawab dalam click wrap agreement Shopee dapat dinilai tidak sejalan dengan prinsip fundamental perlindungan konsumen (Perdana et al., 2024). Selanjutnya, Pasal 18 ayat (3) UUPK secara jelas menegaskan bahwa “Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.” Batal demi hukum menyebabkan perikatan yang dituangkan dalam perjanjian dianggap tidak pernah lahir atau tidak pernah ada sejak awal.

Apabila dianalisis dengan menggunakan teori perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum diklasifikasikan ke dalam dua bentuk, yaitu perlindungan preventif yang bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran, serta perlindungan represif yang berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian setelah terjadinya pelanggaran. Dalam praktiknya, Shopee memang menyediakan perlindungan preventif melalui Shopee Guarantee dan kebijakan pengembalian dana (refund) untuk menghindari kerugian konsumen. Namun, perlindungan ini lebih bersifat administratif karena bergantung pada kebijakan internal perusahaan, bukan jaminan hukum yang memberikan posisi seimbang antara konsumen dan pelaku usaha. Adapun bentuk perlindungan represif berupa Pusat Resolusi juga masih terbatas karena penyelesaiannya dilakukan dalam sistem Shopee sendiri, bukan melalui lembaga independen. Oleh sebab itu, kedua bentuk perlindungan tersebut belum dapat dikategorikan sebagai perlindungan hukum yang substantif.

Berdasarkan hasil analisis, aspek yang seharusnya dilindungi dari konsumen dalam transaksi Shopee meliputi hak atas informasi, hak atas keamanan transaksi, dan hak untuk memperoleh tanggung jawab dari pelaku usaha apabila terjadi kerugian. Namun, aspek-aspek tersebut justru berpotensi terabaikan karena adanya klausula baku dan pembatasan tanggung jawab yang melemahkan kedudukan konsumen. Konsumen memerlukan perlindungan hukum yang kuat karena dalam perjanjian digital mereka berada pada posisi yang lebih lemah dibanding pelaku usaha baik dari sisi pemahaman hukum, akses terhadap informasi, maupun kemampuan menegosiasikan isi perjanjian. Tanpa adanya perlindungan yang efektif, konsumen akan terus menjadi pihak yang menanggung risiko dari klausula sepihak yang ditetapkan oleh pelaku usaha.

Ketentuan tersebut diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, khususnya Pasal 18 yang mengatur bahwa apabila kegiatan PMSE menimbulkan kerugian bagi konsumen, konsumen berhak menyampaikan pengaduan kepada Menteri yang berwenang di bidang perdagangan. Selanjutnya, pelaku usaha yang dilaporkan wajib menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan tersebut. Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi, pelaku usaha dapat dimasukkan ke dalam Daftar Prioritas Pengawasan oleh Menteri yang bersifat terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat.

Dari keseluruhan analisis, permasalahan ini tidak dapat dibebankan kepada konsumen karena mereka berada pada posisi pasif tanpa pilihan negosiasi. Pelaku usaha memikul tanggung jawab utama untuk menjamin bahwa ketentuan dalam perjanjian tidak bertentangan dengan ketentuan hukum serta disampaikan secara transparan dan mudah dipahami oleh konsumen. (Bagus Wicaksana, 2022). Di sisi lain, pemerintah selaku regulator juga memikul tanggung jawab untuk memastikan fungsi pengawasan berjalan efektif sesuai mandat PP 80/2019. Lemahnya pengawasan terhadap klausula baku dalam platform perdagangan elektronik menunjukkan bahwa peran pengawasan belum berjalan optimal.

Dengan demikian, meskipun click-wrap agreement Shopee sah sebagai perjanjian elektronik, substansinya belum sepenuhnya mencerminkan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK dan PP 80/2019 (Adella Palestinah, 2025). Ketidakjelasan informasi, keberadaan klausula pembatasan tanggung jawab, serta kurangnya pengawasan regulator menunjukkan bahwa perjanjian tersebut belum memberikan perlindungan yang proporsional dan adil bagi konsumen dalam transaksi elektronik (Saparyanto, 2021).

Upaya Hukum Untuk Memperkuat Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku Dalam Click Wrap Agreement Shopee

Upaya hukum untuk memperkuat perlindungan konsumen terhadap penerapan klausula baku dalam click wrap agreement pada platform Shopee dapat dilakukan dengan memanfaatkan instrumen hukum yang telah disediakan dalam UUPK, terdapat instrumen hukum penting yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen, salah satunya Pasal 18. Ketentuan ini secara tegas melarang pelaku usaha

mencantumkan klausula baku tertentu dalam perjanjian, termasuk klausula yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen. Larangan tersebut membawa akibat hukum berupa batal demi hukum terhadap klausula yang dimaksud, sehingga klausula tersebut dianggap tidak pernah ada dan tidak memiliki kekuatan mengikat, meskipun telah disetujui konsumen melalui mekanisme click wrap agreement. Dengan demikian, Pasal 18 UUPK dapat dijadikan landasan hukum bagi konsumen untuk menolak penerapan klausula baku yang merugikan serta memperjuangkan hak-haknya apabila mengalami kerugian akibat pemberlakuan ketentuan tersebut dalam transaksi elektronik.

Selain memberikan dasar normatif bagi konsumen, perlindungan hukum juga diperkuat melalui keberadaan lembaga pengawasan dan penyelesaian sengketa konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha melalui mekanisme di luar pengadilan. BPSK berwenang menerima pengaduan dari konsumen, memeriksa sengketa yang timbul akibat transaksi barang dan/atau jasa, serta menjatuhkan putusan melalui proses mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Dalam pelaksanaan kewenangannya, BPSK dapat menilai sah atau tidaknya klausula baku yang diterapkan oleh pelaku usaha dan menentukan apakah klausula tersebut bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Putusan yang dikeluarkan oleh BPSK bersifat final dan mengikat, sepanjang tidak diajukan keberatan oleh para pihak ke pengadilan negeri.

Selain BPSK, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) turut berperan dalam pengawasan perlindungan konsumen dengan melaksanakan fungsi penyampaian informasi, edukasi, serta advokasi kepada konsumen, serta dapat bertindak mewakili kepentingan konsumen dalam penyelesaian sengketa. LPKSM berwenang menerima pengaduan dari konsumen, melakukan pendampingan dalam mekanisme penyelesaian sengketa serta pengajuan tuntutan hukum atas nama konsumen apabila terdapat pelanggaran hak konsumen yang bersifat massal. Melalui fungsi tersebut, LPKSM berperan sebagai pengawas sosial terhadap praktik pelaku usaha, termasuk penerapan klausula baku dalam perjanjian elektronik agar tetap sejalan dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen yang berlaku.

Dengan berlandaskan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta peran pengawasan dan penyelesaian sengketa yang dilaksanakan oleh BPSK dan LPKSM, perlindungan konsumen terhadap klausula baku dalam click wrap agreement tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga dilengkapi dengan mekanisme nyata yang dapat dimanfaatkan untuk menjamin dan menegakkan hak-hak konsumen dalam praktik transaksi e-commerce.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa click wrap agreement pada platform Shopee memang memenuhi unsur legalitas sebagai perjanjian elektronik menurut UU ITE, namun substansinya belum sepenuhnya mampu menjamin perlindungan yang optimal bagi konsumen. Keberadaan klausula pembatasan tanggung jawab, penyajian informasi yang sulit dipahami, serta tidak adanya ruang negosiasi menempatkan konsumen dalam posisi yang tidak seimbang atau lebih rentan dibandingkan pelaku usaha. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip perlindungan hukum dalam UUPK dan asas keadilan kontraktual yang menuntut keseimbangan posisi dalam hubungan kontraktual digital antara pelaku usaha dan konsumen.

Penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen terhadap penerapan klausula baku dalam transaksi elektronik pada dasarnya telah didukung oleh kerangka hukum dan mekanisme kelembagaan, baik melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, peran BPSK dan LPKSM, maupun pengawasan pemerintah berdasarkan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Namun, efektivitas perlindungan tersebut belum optimal, sehingga penerapan click wrap agreement Shopee belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan kontraktual dan keseimbangan kedudukan para pihak dalam transaksi digital.

Penguatan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce perlu difokuskan pada pembaruan dan penyempurnaan kerangka regulasi yang mengatur perjanjian elektronik. Pemerintah memiliki peran strategis untuk menyusun atau menyempurnakan ketentuan yang secara jelas

menetapkan standar penggunaan klausula baku oleh platform digital. Pengaturan tersebut harus mampu mencegah sejak awal pencantuman klausula yang berpotensi mengalihkan atau membebaskan risiko secara tidak seimbang kepada konsumen, sehingga perlindungan hukum tidak hanya bekerja setelah sengketa muncul, tetapi juga bersifat preventif. Kebutuhan ini sejalan dengan karakter kontrak digital yang disusun secara sepihak dan menempatkan konsumen pada posisi yang relatif lemah dalam hubungan hukum.

Selain aspek normatif, efektivitas perlindungan konsumen juga ditentukan oleh pelaksanaan pengawasan yang terencana dan berkelanjutan. Berdasarkan kewenangan yang diberikan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, pemerintah melalui instansi terkait dapat melakukan pemeriksaan terhadap syarat dan ketentuan yang digunakan oleh pelaku usaha untuk memastikan kesesuaiannya dengan prinsip perlindungan konsumen. Pengawasan yang dilakukan secara berkala memungkinkan pendeteksian dini terhadap klausula pembatasan tanggung jawab atau ketentuan lain yang merugikan konsumen, serta memberikan dasar bagi tindakan korektif berupa kewajiban perbaikan perjanjian dan penempatan pelaku usaha dalam skema pengawasan lanjutan apabila ditemukan pelanggaran.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian sekaligus penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Achmad Fauzi, Moh. K. (2025). Hukum Perjanjian Elektronik Dalam Ecommerce Studi Kasus Shopee di Indonesia . *Journal Of Islamic Business LAW* , 9.
- Ade Jona Prasetyo, S. T. K. (2024). Perlindungan Hukum Konsumen Tentang Adanya Klausula Baku Dalam Kontrak Elektronik Antara Konsumen Dan Pihak E-Commerce (Studi Kasus Pada E-Commerce Shopee). *Gorontalo Law Review*, 7.
- Adella Palestinah, Z. A. D. (2025). Kepastian Hukum Perjanjian Jual Beli Secara Elektronik Bagi Para Pihak Menurut Hukum Positif Indonesia. *Jurnal Rekomendasi Hukum Universitas Mataram*, 1.
- Agnes Maria Janni Widyawati, M. I. L. H. P. (2025). Keabsahan Perjanjian Digital Berbasis Klik (Clickwrap Agreement) Dalam Perspektif Hukum Perdata Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8.
- Andreas Johansson. (2015). *The Enforceability of Clickwrap Agreements*.
- Bagus Wicaksana. (2022). Analisis Komitmen Dan Kemampuan Pelaku Usaha Marketplace Terhadap Peraturan Pemerintah nomor 80 Tahun 2019. *Cendekia Niaga Journal of Trade Development and Studies*, 6.
- Caroline Debora, G. C. S. E. H. W. P. (2024). Implikasi Yuridis Klausula Baku Perjanjian Elektronik Dalam Transaksi Di E-Commerce. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2.
- Deny Puspitasari, Dr. A. S. A. N. F. N. Dr. H. I. R. M. I. H. Dr. H. R. A. B. Dr. D. A. P. Dr. A. P. Dr. S. S. (2025). *Hukum Perlindungan Konsumen (Regulasi, Tantangan Dan Implementasi)* (S. H. , M. Si. , M. Hum. , A. M. S. A. P. Prof. Dr. Rahayu Hartini, Ed.). PT. ADIKARA CIPTA AKSA.
- Diego Fernando Seran, A. W. S. N. (2025). KlausulaBaku dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata dan UU Perlindungan Konsumen. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5.
- Dr. Abdul Halim Barkatullah, S. H. , M. H. (2017). *Hukum Transaksi Elektronik DI INDONESIA (Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia)* (S. H. , M. H. Dr. Mulyani Zulaeha, Ed.). Nusa Media .
- Dr. Amiruddin, S. H. , M. Hum. , Prof. Dr. H. Z. A. S. H. , S. U. (2016). *Pengantar Metode Penelitian hukum* (9th ed.). RAJAGRAFINDO.
- Dr. Eng. Hary Budiarto, M. Kom. , Dr. S. M. P. M. Eng. , A. S. D. K. L. A. Y. A. A. S. , D. H. A. A. R. Y. R. D. A. F. D. R. J. S. N. S. F. (2025). *Strategi Pengembangan Masyarakat Digital Indonesia*. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Komunikasi dan Digital (BPSDM Komdigi).
- Dr. Gunardi, S. H. M. H. (2022). *Metode Penelitian Hukum* (Edisi Pertama). Damera Press.
- Dr. Jonaedi, S. H. I. , M. H. , Prof. Dr. P. R. S. H. , M. Hum. (2024). *Metode Penelitian Hukum* . Kencana.

- Dwi Dasa Suryantoro. (2025). ANALISIS Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Terhadap Tantangan Dan Solusi Normatif Di Indonesia. *Analisis Hukum Perlindungan Konsumen* , 5.
- Futri Wisma Hayati, M. H. L. N. H. (2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen pada situs belanja online shopee ditinjau Dari perundang - undangan. *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law*, 1.
- Hari Sutra Disemadi. (2022). Lensa Penelitian Hukum: Esai Deskriptif tentang Metodologi Penelitian Hukum. *Journal of Judicial Review*, 2.
- H. Salim HS. (2020). *Hukum Kontrak Elektronik (E-CONTRACT LAW)* (Yayat Sri Hayati). Rajawali Pers.
- Hulman Panjaitan, J. G. M. S. D. M. H. K. F. (2025). Strengthening Consumer Protection In Digital Transactions: A Legal Perspective On Click-Wrap Agreements Under The Consumer Protection Law. *Jurnal Hukum UNISSULA*, 41.
- Latifa, N. N. (2025). Kajian Asas Konsensualisme pada Clickwrap Agreement dalam Sistem Hukum Kontrak Indonesia. *Latifa, N. N.*
- Martinelli, I., Hadi Wibowo, S., Felita Maheswari Andreas, G., & Ocarina Fae, M. (2024). Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum. *Jurnal Supremasi*, 14. <https://ejournal.unisbablitar.ac.id/index.php/supremasi>
- Melani Darman. (2021). Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Umkm Dan Tantangan Pengembangan Usaha Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Masa Pandemi Covid 19. *Lex Jurnalica*, 18.
- Musa Kevin Putratama Banjarnahor. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Atas Transaksi Online Dengan Sistem Tekan Tombol Tanda Setuju (Clickrap Agreements) . *Visi Sosial Humaniora (VSH)* , 04.
- Nabilah Luthfiyah Chusnida. (2023). Click-Wrap Agreement: Pengalihan Tanggung jawab Dalam Melindungi Konsumen. *PROGRESIF:Jurnal Hukum*, 17.
- Perdana, I., Syapiq, M., Zuwandana, A., Umami Pasaribu, L., & Rahma Putri, J. (2024). ANALISIS YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN E-COMMERCE DITINJAU DARI UU PERLINDUNGAN KONSUMEN. In *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* (Vol. 2, Issue 9). <http://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura>
- Randika Fandiyanto, D. A. F. S. T. L. A. A. D. P. A. T. K. M. V. A. (2025). Perkembangan E-Commerce Dari Masa Ke Masa: Sejarah, Tren, Dan Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kemajuan Transaksi Online Di Indonesia. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 4.
- Rida Ista Sitepu, H. M. (2021). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. *JURNAL RECHTEN : Riset HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA*, 3.
- Rosianna Evanesa Sihombing, & Made Gede Subha Karma Resen. (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>
- Rosianna Evanesa Sihombing, M. G. S. K. R. (2024). Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan Dan Pengawasan). *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 1.
- Saparyanto, S. (2021). Perkembangan Keabsahan Kontrak Elektronik Di Indonesia. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan Ekonomi*, 9(1), 137. <https://doi.org/10.20961/hpe.v9i1.51589>
- Scivi Junifer Kapoh, R. A. M. F. H. A. (2020). Kajian Hukum Penerapan Kontrak Baku Elektronik Pada Transaksi E-Commerce. *Lex Et Societatis*, 8.
- Sherlyna Resti Anggraini, A. A. L. D. N. (2025). Keabsahan Kontrak Elektronik (E-Contract) Dalam Transaksi E-Commerceberdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasidan Transaksi Elektronik. *AHKAM Jurnal Hukum Islam Dan Humaniora*, 4.
- Siahaan, A. L. S. A. H. U. , A. N. , W. H. , Y. R. , B. C. , S. N. , W. V. W. , A. A. , N. G. A. , & S. A. (2023). *E-Commerce* (S. E. , M. Si. Dr. Dian Utami Sutiksno & S. T. , M. T. Dr. Ratnadewi, Eds.). Eureka Media Aksara.

- Silfa Ismalia, M. I. F. (2024). Strategi Pemasaran Pada Platform E-Commerce Shopee. *JIEMAS Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Syariah*, 3.
- Titik Sri Hayati, M. H. (2025). Kekuatan Mengikat Perjanjian Clickwrap Dan Browsewrap Dalam Perspektif Hukum Perjanjian Di Indonesia . *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6.
- Viola, C., Hapsari, P. A., Lie, G., & Kunci, K. (2025). *Media Hukum Indonesia (MHI) Published by Yayasan Daarul Huda Krueng Mane Analisis Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Elektronik Pada Transaksi E-Commerce Indonesia*. 3(4), 28–33. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17168532>
- Yeremia Immanuel Christian, Muh. J. A. (2023). Itikad Baik dalam Klausula Baku pada E-Commerce. *SOSIALITA*, 2.
- Yuli Heriyanti, A. Z. M. (2023). Klausula Baku Dan Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Rangka Perlindungan Konsumenpada Perdagangan Secara Elektronik. *Jurnal Pahlawan*, 6.
- Zumhur Alamin, R. M. S. F. K. (2023). Perkembangan E-commerce: Analisis Dominasi Shopee sebagai Primadona Marketplace di Indonesia . *J-ESA Jurnal Ekonomi Syariah*, 6.