

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi digital telah mentransformasi pola konsumsi masyarakat secara global, termasuk di Indonesia. Transaksi yang sebelumnya didominasi pertemuan fisik, kini bergeser ke interaksi virtual melalui *platform e-commerce*.¹ Menurut laporan Digital 2025: Indonesia yang disusun berdasarkan data *We Are Social* dan *Meltwater*, pada awal 2025 jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 212 juta jiwa atau 74,6% dari populasi nasional.² Kondisi tersebut menunjukkan percepatan adopsi teknologi yang signifikan, namun di sisi lain juga memunculkan kompleksitas baru dalam hubungan hukum antara penyedia layanan digital dan konsumen, khususnya terkait bentuk perjanjian yang digunakan dalam transaksi elektronik.

Perkembangan transaksi digital yang dimediasi oleh *platform e-commerce* telah membawa perubahan mendasar terhadap praktik kontraktual dalam hubungannya di antara pelaku usaha maupun konsumen. Kompleksitas ini semakin diperkuat oleh karakter transaksi digital yang bersifat lintas batas (*borderless*). Selain itu, perkembangan model bisnis berbasis data turut menambah dimensi baru dalam konstruksi perjanjian baku digital.³ Konsumen tidak lagi hanya berperan

¹ Amory, J. D. S., Mudo, M., & J, R. (2025). “Transformasi Ekonomi Digital dan Evolusi Pola Konsumsi: Tinjauan Literatur tentang Perubahan Perilaku Belanja di Era Internet.” *Jurnal Minfo Polgan*, 14 (1), 28–37.

² Simon Kemp, “Digital 2025: Indonesia”, dataportal, February 25th, 2025, <https://dataportal.com/reports/digital-2025-indonesia> (Diakses pada 30 Januari 2026).

³ Edmon Makarim, “*Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian*” (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), hlm.78-85.

sebagai pembeli barang atau jasa, tetapi juga sebagai subjek data yang aktivitas digitalnya direkam, dianalisis, dan dimonetisasi.⁴ Klausula terkait pengumpulan, pemrosesan, dan pemutusan sepihak sering kali dirumuskan secara luas dan abstrak sehingga menyulitkan pengguna untuk memahami implikasi persetujuan yang diberikan.

Dalam konteks ini, relasi kontraktual tidak hanya menyangkut pertukaran barang ataupun jasa, melainkan juga menyangkut hak atas privasi dan perlindungan data pribadi yang memiliki konsekuensi jangka panjang. Lebih lanjut, karakteristik teknologi digital memungkinkan perubahan syarat dan ketentuan dilakukan secara cepat melalui pembaruan sistem (*system update*) tanpa proses negosiasi ulang yang nyata. Pola *take it or leave it* yang menjadi ciri perjanjian baku semakin menguat dalam ekosistem digital, karena akses terhadap layanan sering kali bergantung pada persetujuan terhadap pembaruan tersebut.⁵

Ketika tetap menggunakan layanan setelah perubahan diberlakukan, tindakan tersebut kerap ditafsirkan sebagai persetujuan implisit, meskipun dalam praktiknya konsumen mungkin tidak pernah membaca atau memahami perubahan yang terjadi. Situasi ini menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai validitas kesepakatan dan terpenuhinya unsur kesepakatan para pihak sebagaimana disyaratkan dalam hukum perjanjian.⁶ Berdasarkan uraian tersebut, perjanjian baku digital bukan sekadar transformasi medium dari dokumen fisik ke media elektronik,

⁴ Trias Palupi Kurnianingrum, “Urgensi Perlindungan Data Pribadi Konsumen di Era Ekonomi” *Digital, Kajian* 25, no. 3 (2020): 206–207.

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, “Hukum Perlindungan Konsumen” (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 88-95.

⁶ Subekti, “Hukum Perjanjian” (Jakarta: Intermasa, 1987), hlm.17-25.

melainkan juga mencerminkan perubahan struktur relasi hukum yang menuntut pendekatan regulatif maupun konseptual yang lebih adaptif. Tanpa adanya pembaruan pendekatan hukum yang relevan, perlindungan konsumen berisiko tertinggal dari kecepatan perkembangan teknologi, sehingga asas keadilan kontraktual sebagai fondasi hukum perjanjian dapat mengalami reduksi dalam praktik ekonomi digital.⁷

Faktanya, hampir seluruh *platform e-commerce*, seperti *platform marketplace*, layanan pinjaman digital, atau aplikasi dompet elektronik, menggunakan perjanjian berupa syarat maupun ketentuan atau kebijakan privasi yang harus disetujui pengguna dengan klik tanda centang (*clickwrap agreement*). Ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 secara jelas membatasi pelaku usaha dalam mencantumkan klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen, seperti pengalihan kewajiban tanggung jawab, penolakan pengembalian barang maupun pembayaran, pemberian wewenang secara sepihak, serta penetapan pembuktian sepihak terkait berkurangnya atau hilangnya manfaat atas barang dan/atau jasa.⁸ Pasal 18 ayat (2) juga melarang pencantuman klausula yang letak atau bentuknya sulit terlihat ataupun dipahami, sedangkan ayat (3) menyatakan bahwasanya klausula baku yang melawan dengan ketentuan tersebut dinyatakan batal demi hukum. Namun, mekanisme tersebut masih bersifat umum dan belum secara eksplisit mengantisipasi karakteristik teknik perjanjian baku digital, seperti perubahan syarat

⁷ Munir Fuady, "*Hukum Kontrak*" (*Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*) (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 45-53.

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang "Perlindungan Konsumen."

secara sepihak melalui pembaruan sistem atau persetujuan implisit melalui penggunaan berkelanjutan (*browsewrap*), sehingga menyisakan ruang multitafsir dan celah perlindungan.

Fenomena aktual juga menunjukkan meningkatnya pengaduan pengguna terkait pemblokiran akun secara sepihak oleh *platform e-commerce* besar seperti Shopee Indonesia pada pelaku usaha yang menggunakan *platform e-commerce* tersebut.⁹ Tidak jarang, pengguna baru menyadari adanya klausula pembatasan tanggung jawab atau pelepasan hak gugat setelah terjadi sengketa. Kondisi ini menunjukkan bahwasanya relasi kontraktual digital masih menyisakan problema ketidaktransparanan dan ketimpangan posisi tawar yang signifikan. Urgensi penelitian ini mengemuka mengingat regulasi utama, yaitu UUPK No. 8 Tahun 1999, masih bersifat umum dan belum sepenuhnya mampu menangkap dinamika serta dampak teknis dari perjanjian baku digital.

Sehingga, penelitian dengan judul “Tinjauan Hukum Terhadap Penerapan Asas Itikad Baik dan Keseimbangan dalam Perjanjian Baku Digital Program Keanggotaan Merek pada Platform E-Commerce Shopee” menjadi krusial untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan guna melakukan kajian dengan mendalam kesesuaian praktik perjanjian baku digital dengan asas itikad baik dan keseimbangan, serta menganalisis efektivitas kerangka hukum yang ada dalam menjamin perlindungan substantif bagi masyarakat sebagai pengguna (*user*). Hasil temuan ini diharapkan mampu berkontribusi dengan akademis berupa pemetaan

⁹ Amalia Alya Azhari, *Perlindungan Hukum Bagi Seller di Aplikasi Shopee yang Akunnya Diblokir Sepihak Oleh PT Shopee* (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2024), hlm. 66.

problematis hukum secara spesifik dan rekomendasi kebijakan yang konkret, baik berupa interpretasi progresif terhadap aturan yang ada maupun usulan pengaturan yang lebih responsif, guna menciptakan ekosistem digital yang adil dan berkelanjutan.

1.2. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang sebelumnya, maka diidentifikasi adanya suatu persoalan yang kemudian dirumuskan agar dikembangkan sebagai pijakan yang teratur dan terarah dalam pembahasan penelitian ini. Selanjutnya, rumusan masalah yang akan dikaji yakni apakah perjanjian baku digital program keanggotaan merek pada *platform e-commerce* Shopee telah memenuhi asas itikad baik dan keseimbangan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuannya dari kajian ini sebagaimana latar belakang hingga rumusan masalah di atas yakni guna menganalisis penerapan asas itikad baik dan keseimbangan dalam perjanjian baku digital program keanggotaan merek *platform e-commerce* Shopee.

1.4. Manfaat Penelitian

Adanya kajian ini akan bermanfaat baik dengan teoritis ataupun praktis di antaranya:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, besar harapan kajian ini dapat berkontribusi bagi pengembangan kajian ilmu hukum, khususnya pada ranah perlindungan konsumen dan hukum perjanjian yang berkaitan dengan aktivitas transaksi digital. Temuan ini

diharapkannya mampu memperkaya kajian akademik mengenai pengimplementasian asas itikad baik serta asas keseimbangan kontrak dalam perjanjian baku digital program keanggotaan merek yang digunakan pada *platform e-commerce* Shopee. Tidak hanya itu, temuan ini diharapkannya mampu menjadi rujukan bagi pengembangan teori hukum yang relevan dengan dinamika korelasi hukum dengan pelaku usaha serta konsumen di era digital, serta mendorong penyesuaian konsep hukum perjanjian terhadap perkembangan teknologi informasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, kajian ini diharapkannya memberikan manfaat bagi:

a. Manfaat bagi Konsumen dan Pelaku Usaha

Kajian ini diharapkannya mampu memberikan pemahamannya yang komprehensif mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen maupun juga pelaku usaha dalam perjanjian baku digital kemitraan, khususnya yang ditinjau dari asas itikad baik dan keseimbangan kontrak, sehingga konsumen memiliki kesadaran hukum yang lebih baik dalam melakukan transaksi pada *platform e-commerce*.

b. Manfaat bagi Platform E-Commerce

Penelitian ini diharapkannya mampu menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan maupun penerapan perjanjian baku digital yang memenuhi prinsip itikad baik serta mencerminkan keseimbangan hak serta kewajibannya di antara para pihak, guna membangun korelasi hukum yang adil serta meminimalkan potensi sengketa konsumen.

c. Manfaat bagi Pemerintah dan Pembuat Kebijakan

Diharapkannya kajian ini mampu berkontribusi menjadi bahan pertimbangan pada evaluasi serta perumusan kebijakan serta regulasi perundangan mengenai transaksi elektronik maupun perlindungan konsumen, khususnya yang berkaitan dengan pengaturan perjanjian baku digital pada sektor *e-commerce*, melalui pemberian masukan serta rekomendasi yang relevan.

