

## Konstruksi Hubungan Hukum dalam Kontrak Elektronik Ojek Online dan Perlindungan Konsumen

### Construction of Legal Relationships in Online Ride-Hailing Electronic Contracts and Consumer Protection

**Ferdinand Polopadang, Wilma Silalahi**

Fakultas Hukum, Universitas Tarumanegara, Jakarta, Indonesia  
[ferdinand.207241022@stu.untar.ac.id](mailto:ferdinand.207241022@stu.untar.ac.id)

#### *Abstract*

*This study examines the construction of legal relationships in electronic contracts within online ride-hailing services and evaluates the conformity of liability limitation clauses with Indonesian Consumer Protection Law. This research employs a normative legal method using statutory, conceptual, and analytical approaches. The findings demonstrate that electronic contracts in online ride-hailing platforms formally satisfy the validity requirements of agreements under the Indonesian Civil Code and are legally recognized under the Electronic Information and Transactions Law. Nevertheless, liability limitation clauses in standard electronic contracts tend to shift legal risks and responsibilities disproportionately to consumers and driver-partners, thereby conflicting with Article 18 of the Consumer Protection Law, which prohibits the unilateral transfer of business liability. The study further reveals that digital platforms cannot merely be classified as passive intermediaries because they exercise substantial control over pricing systems, algorithms, payment mechanisms, and dispute resolution processes. The novelty of this research lies in its development of a tripartite legal relationship analysis between platforms, driver-partners, and consumers through function-based and control-based approaches in determining legal liability within the digital platform ecosystem. This study contributes theoretically to the development of modern contract law and consumer protection law in the digital economy, while practically providing a normative framework for the reformulation of digital contract regulation and fair consumer protection policies in Indonesia.*

**Keywords:** *Consumer Protection; Digital Platforms; Electronic Contracts; Online Motorcycle Taxis*

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan menganalisis konstruksi hubungan hukum dalam kontrak elektronik layanan ojek online serta kesesuaian klausula pembatasan tanggung jawab dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontrak elektronik pada platform ojek online secara formal telah memenuhi syarat sah perjanjian berdasarkan KUHPerduta dan memperoleh pengakuan hukum melalui Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun demikian, klausula pembatasan tanggung jawab dalam kontrak baku elektronik cenderung mengalihkan risiko dan tanggung jawab hukum secara tidak proporsional kepada konsumen dan mitra pengemudi, sehingga bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang melarang pengalihan tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak. Penelitian ini juga menemukan bahwa platform digital tidak dapat diposisikan semata-mata sebagai perantara pasif karena memiliki kontrol dominan terhadap sistem tarif, algoritma layanan, mekanisme pembayaran, dan penyelesaian sengketa. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan analisis hubungan hukum tripartit antara platform, mitra pengemudi, dan konsumen melalui pendekatan berbasis fungsi dan tingkat kontrol dalam menentukan atribusi tanggung jawab hukum di ekosistem digital. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan hukum perjanjian modern dan hukum perlindungan konsumen di era ekonomi digital serta kontribusi praktis dalam reformulasi regulasi kontrak digital dan penguatan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia.

**Kata kunci:** Kontrak Elektronik; Ojek *Online*; Perlindungan Konsumen; Platform Digital

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam dua dekade terakhir telah mendisrupsi pola interaksi ekonomi, menggeser sistem berbasis tatap muka menjadi transaksi yang dimediasi teknologi digital. Di Indonesia, peningkatan penetrasi internet memperluas partisipasi masyarakat dalam ekonomi digital dan mengubah konfigurasi hubungan antara pelaku usaha dan konsumen melalui *platform* digital. Transformasi ini menandai fase integrasi teknologi komunikasi dalam aktivitas komersial secara sistematis, sehingga memunculkan tantangan baru dalam hubungan hukum dan distribusi tanggung jawab dalam transaksi elektronik.<sup>1</sup>

Model bisnis *platform-based economy* menjadi arsitektur utama yang menghubungkan penyedia jasa dan pengguna melalui sistem elektronik terintegrasi. Mekanisme koordinasi berbasis aplikasi menciptakan pasar multisisi dengan regulasi dan distribusi risiko yang berbeda dari pola konvensional. Dalam konteks ini, kontrak elektronik umumnya berbentuk *click-wrap agreement*.<sup>2</sup> Namun, literatur hukum menyoroti bahwa digitalisasi kontrak tidak mengubah prinsip dasar hukum perjanjian, melainkan hanya memperluas bentuk media komunikasi yang digunakan para pihak. Klausula dalam *terms and conditions* meningkatkan efisiensi kontraktual, namun membatasi ruang negosiasi individual antara para pihak. Secara normatif, keberlakuan kontrak elektronik di Indonesia diakui melalui UU ITE dan tetap harus memenuhi syarat sah perjanjian menurut KUHPerdara,<sup>3</sup> termasuk asas *pacta sunt servanda*. Prinsip ini menegaskan bahwa kontrak elektronik memiliki kekuatan mengikat selama memenuhi unsur-unsur pembentukan kontrak.<sup>4</sup>

Dalam praktiknya, kontrak elektronik kerap menggunakan format baku yang disusun sepihak oleh pelaku usaha dan ditawarkan secara “*take it or leave it*” kepada pengguna. Model ini menimbulkan isu ketidakseimbangan posisi tawar dan keterbatasan ruang negosiasi, sehingga menimbulkan diskursus terkait perlindungan konsumen. Negara melalui UUPK melakukan intervensi normatif, khususnya melalui Pasal 18 yang membatasi klausula baku tertentu demi mencegah risiko sepenuhnya dibebankan kepada konsumen yang posisinya lebih lemah. Interaksi hukum dalam layanan ojek online memperlihatkan hubungan tripartit antara *platform* digital, mitra pengemudi, dan konsumen. Status hukum *platform* sering kali ambigu, berada di antara peran perantara dan penyedia jasa langsung, sehingga menimbulkan ketidakpastian distribusi tanggung jawab, terutama jika dikaitkan

---

<sup>1</sup> Diana Diana dan Gunardi Lie, “The Application of the Strict Liability Principle in the Protection of Consumers of Digital Logistics Services: Penerapan Prinsip Strict Liability Dalam Perlindungan Konsumen Jasa Logistik Digital,” *Indonesian Journal of Law and Economics Review* 20, no. 4 (2025): 245–246.

<sup>2</sup> Geoffrey G Parker, Marshall W Van Alstyne, dan Sangeet Paul Choudary, *Platform revolution: How networked markets are transforming the economy and how to make them work for you* (WW Norton & Company, 2016).

<sup>3</sup> Martin Kenney dan John Zysman, “The rise of the platform economy,” *Issues in science and technology* 32, no. 3 (2016): 62.

<sup>4</sup> H Sidik Salim, *Hukum Kontrak: Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak* (Sinar Grafika, 2021).

dengan perlindungan konsumen.<sup>5</sup> Urgensi akademik penelitian ini terletak pada adanya gap antara pengaturan normatif (*das sollen*) yang telah memberikan perlindungan konsumen melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan realitas praktik (*das sein*) yang memperlihatkan dominasi *platform* dalam menyusun klausula baku secara sepihak. Klausula-klausula tersebut sering kali justru membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen atau mitra, bertentangan dengan semangat perlindungan konsumen yang diatur secara imperatif oleh peraturan perundang-undangan. Di sisi lain, secara praktis, lemahnya posisi tawar konsumen dan asimetri informasi memperbesar kerentanan terhadap praktik klausula eksklusif yang sulit ditolak maupun dinegosiasikan, sehingga menimbulkan ketidakpastian dan ketidakadilan dalam perlindungan hukum konsumen. Meski kajian tentang kontrak elektronik dan perlindungan konsumen telah berkembang, analisis sistematis yang menggabungkan asas kebebasan berkontrak dan *pacta sunt servanda* dalam konteks hubungan tripartit layanan ojek online masih sangat terbatas dalam literatur hukum Indonesia.

Beberapa kajian terdahulu telah berupaya membedah permasalahan keterikatan kontrak kerja secara elektronik, antara lain penelitian Chusnida (2023). Kajian ini memiliki kelebihan karena menyajikan pembahasan yang komprehensif tentang keabsahan *click-wrap agreement* dalam kontrak elektronik di Indonesia dengan menelaah aspek normatif berdasarkan KUHPerduta dan UUPK, serta menjelaskan unsur-unsur syarat sahnya perjanjian, jenis-jenis klausula, dan potensi pengalihan tanggung jawab dalam praktik *e-commerce*. Keunggulannya terletak pada analisis teoritis yang terstruktur dan pembahasan sistematis terhadap praktik *click-wrap agreement* di ranah hukum Indonesia, termasuk pembahasan prinsip *take it or leave it* yang menyebabkan ketidakseimbangan posisi konsumen. Namun, kekurangannya belum diterapkan pada relasi multipihak khas layanan ojek online dan minimnya pembuktian empiris atau solusi kebijakan.<sup>6</sup>

Selanjutnya, penelitian Lie (2025) memiliki kelebihan utama berupa analisis yang komprehensif dan aktual terhadap konfigurasi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas batas di Indonesia, termasuk penjelasan mendalam tentang posisi yuridis dan bentuk pertanggungjawaban hukum *platform marketplace* digital menurut berbagai regulasi (UUPK, UU ITE, PP PMSE, dan UU PDP). Artikel ini berhasil mengidentifikasi dan mengkritisi adanya antinomi norma antara prinsip *safe harbor* (yang memberi imunitas pada *platform*) dan prinsip akuntabilitas (yang menuntut perlindungan konsumen), sekaligus menawarkan kebutuhan sinkronisasi legislatif dan interpretasi yudisial progresif untuk mengatasi kekaburan norma. Namun, kajiannya tetap bersifat

---

<sup>5</sup> Yanci Libria Fista, Aris Machmud, dan Suartini Suartini, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Binamulia Hukum* 12, no. 1 (2023): 177–89.

<sup>6</sup> Nabilah Luthfiyah Chusnida, "Click-Wrap Agreement: Pengalihan Tanggungjawab Dalam Melindungi Konsumen," *PROGRESIF: Jurnal Hukum* 17, no. 2 (2023): 180–204.

konseptual dan belum menyentuh distribusi tanggung jawab pada sistem multipihak yang menjadi persoalan utama dalam layanan transportasi daring.<sup>7</sup>

Terakhir, penelitian oleh Darman (2026) memiliki kelebihan dalam hal analisis yang mendalam dan aktual mengenai praktik *click-wrap agreement* pada *platform* Shopee, terutama dari sisi perlindungan konsumen di era digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yang diperkuat dengan data kuesioner, sehingga mampu memberikan gambaran empiris tentang pemahaman dan pengalaman konsumen terhadap klausula baku. Temuan penelitian menyoroti praktik *click-wrap agreement* pada *e-commerce* dengan fokus pada aspek perlindungan konsumen dan identifikasi ketidakseimbangan posisi tawar, namun rekomendasinya masih bersifat normatif tanpa solusi implementatif bagi ekosistem digital.<sup>8</sup>

Bila dibandingkan, beberapa penelitian tersebut sebagian besar berfokus pada kontrak bilateral atau *platform e-commerce*, belum secara spesifik mengulas konstruksi hubungan hukum tripartit (*platform*, pengemudi, dan konsumen) pada layanan ojek online. Selain itu, belum ada sintesis kritis yang menguji secara langsung relevansi dan efektivitas pengaturan Pasal 18 dan 19 UUPK dalam konteks distribusi tanggung jawab di ekosistem digital yang dikendalikan *platform*.<sup>9</sup> Serta belum adanya penelitian yang secara sistematis dan normatif menganalisis keterikatan hukum para pihak dalam kontrak elektronik layanan ojek online, khususnya dengan memadukan asas kebebasan berkontrak, *pacta sunt servanda*, dan rezim perlindungan konsumen dalam konstruksi hubungan hukum tripartit yang khas bagi ekonomi *platform* digital di Indonesia. Kekosongan ini menciptakan kebutuhan ilmiah untuk merumuskan parameter atribusi tanggung jawab yang adil dan proporsional sesuai tingkat kontrol dan peran aktual masing-masing pihak. Penelitian ini murni menggunakan pendekatan hukum normatif, dengan fokus pada analisis dogmatik terhadap peraturan perundang-undangan, asas, dan doktrin hukum yang relevan, tidak menggunakan atau mencampurkan data empiris maupun survei/kuesioner. Pendekatan yang diambil meliputi pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan analitis untuk menguji kesesuaian antara praktik klausula kontrak elektronik dengan prinsip dan norma perlindungan konsumen di Indonesia.<sup>10</sup> Berdasarkan latar belakang inilah penelitian bertujuan untuk menganalisis konstruksi hukum para pihak dalam kontrak elektronik pada *platform* digital dan pemenuhan klausula mengambil tanggung jawab dalam kontrak elektronik *platform* digital layanan ojek online serta batasan dan bentuk pertanggungjawaban hukum *platform* digital terhadap pelanggaran konsumen berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>7</sup> Richard Jemiel Heng dan Gunardi Lie, "Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi cross-border pada platform marketplace digital berdasarkan hukum positif Indonesia," *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 12, no. 10 (2025): 3886–99.

<sup>8</sup> Cahyani Ramadanti dan Melani Darman, "Klausula Baku & Konsumen: Keadilan Kontrak di Era Belanja Online (Studi Kasus Shopee): Penelitian," *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan* 4, no. 3 (2026): 16264–73.

<sup>9</sup> Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2021).

<sup>10</sup> Christoph Busch, "Self-regulation and regulatory intermediation in the platform economy," in *The role of the EU in transnational legal ordering* (Edward Elgar Publishing, 2021), 390–413.

Perlindungan Konsumen dalam hubungan hukum tripartit antara *platform*, mitra pengemudi, dan konsumen.

## 2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif-doktrinal yang secara eksplisit menempatkan norma hukum dan doktrin sebagai objek utama kajian. Jenis penelitian ini dipilih karena fokus utamanya adalah pada analisis norma-norma hukum tertulis dan prinsip-prinsip hukum yang relevan dengan kontrak elektronik serta pertanggungjawaban pelaku usaha pada layanan berbasis *platform* digital. Dalam penelitian ini digunakan tiga pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan analitis.<sup>11</sup>

Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) digunakan untuk menelaah secara sistematis ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur kontrak elektronik dan pertanggungjawaban pelaku usaha pada *platform* digital, sehingga dapat mengidentifikasi, menafsirkan, dan menganalisis norma-norma hukum positif yang menjadi dasar dalam menjawab rumusan masalah terkait landasan hukum dan batasan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, pendekatan konseptual (*conceptual approach*) digunakan untuk mengkaji asas, konsep, dan doktrin yang mendasari pengaturan kontrak elektronik dalam ekonomi *platform*, sehingga dapat menjawab rumusan masalah mengenai dasar pemikiran dan perkembangan doktrinal kontrak elektronik serta pertanggungjawaban pelaku usaha.<sup>12</sup> Sementara itu, pendekatan analitis (*analytical approach*) digunakan untuk menguji secara argumentatif kesesuaian klausula pembatasan tanggung jawab pelaku usaha dengan norma hukum yang bersifat imperatif dan menilai penerapannya dalam konteks layanan berbasis *platform* digital. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan secara sistematis melalui sumber-sumber resmi peraturan perundang-undangan dan basis data ilmiah yang memiliki otoritas akademik

Dalam penelitian ini, bahan hukum yang digunakan dibedakan menjadi tiga, yaitu bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.<sup>13</sup> Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang mengatur kontrak elektronik, perlindungan konsumen, serta regulasi terkait *platform* digital baik di tingkat nasional maupun internasional. Bahan hukum sekunder berupa literatur, jurnal, buku, hasil penelitian, dan pendapat para ahli yang memberikan penjelasan dan mendukung analisis terhadap bahan hukum primer. Adapun bahan hukum tersier terdiri dari kamus hukum, ensiklopedia, dan indeks yang berfungsi sebagai bahan pendukung untuk menelusuri dan memahami bahan hukum primer maupun sekunder.<sup>14</sup> Seluruh bahan hukum yang terkumpul kemudian diinventarisasi dan diklasifikasikan berdasarkan relevansinya dengan rumusan masalah penelitian.

---

<sup>11</sup> Salim, *Hukum kontrak: Teori dan teknik penyusunan kontrak*.

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1981).

<sup>13</sup> Nichelle Arien Wijaya, "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausul Limitation Of Liability Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Kasus Pada Platform OLX)" (Universitas Gadjah Mada, 2025).

<sup>14</sup> Erlita Kusumawati, "Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Yang Mengakibatkan Sengketa Konsumen (Studi Kasus Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 23/PUU-XX/2022 Dan Putusan Nomor 527/PDT. G/2019/PN. JKT. PST)," *Jurnal Hukum Kenotariatan Otentik* 5, no. 2 (2023): 92.

Sistematisasi ini diperlukan untuk membangun hubungan logis antar norma, asas, dan doktrin hukum sehingga dapat menghindari analisis yang bersifat parsial. Dalam penelitian ini, bahan hukum tersebut dikelompokkan berdasarkan tiga isu utama, yaitu keterikatan kontrak elektronik, klausula pembatasan tanggung jawab, dan konstruksi pertanggungjawaban *platform* digital.<sup>15</sup>

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Keterikatan Hukum Para Pihak dalam Kontrak Elektronik *Platform* Digital Layanan Ojek Online Berdasarkan Hukum Perjanjian di Indonesia

Keterikatan hukum para pihak dalam kontrak elektronik *platform* digital layanan ojek online merupakan kajian penting dalam perkembangan hukum perjanjian di Indonesia. Pada dasarnya, konstruksi ini merujuk pada prinsip-prinsip umum perjanjian yang diatur dalam KUHPdata, utamanya Pasal 1320 mengenai syarat sah perjanjian: kesepakatan, cakupan, objek tertentu, dan *causa* yang halal. Dalam layanan ojek online, kontrak antara pengguna dan *platform* umumnya dibentuk secara elektronik melalui sistem *click-wrap agreement*, di mana pengguna menyatakan persetujuan atas syarat dan ketentuan yang ditetapkan *platform* sebagai prasyarat akses layanan.<sup>16</sup>

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia, keterikatan hukum para pihak dalam kontrak elektronik *platform* digital layanan ojek online semakin menuntut pembaruan regulasi dan penyesuaian pendekatan hukum perjanjian. Pemerintah telah berupaya memperkuat pengaturan melalui berbagai regulasi, seperti UU ITE, PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta pengawasan oleh OJK dan Bank Indonesia terkait aspek pembayaran digital dan perlindungan konsumen. Kehadiran RUU Perlindungan Data Pribadi (PDP) juga diharapkan menjadi pijakan kuat dalam melindungi data pengguna yang sangat rentan dieksploitasi dalam ekosistem digital, meskipun harmonisasi dengan KUHPdata dan pembaruan hukum perjanjian tetap diperlukan agar tetap relevan menghadapi perkembangan teknologi. Dalam praktiknya, sejumlah kasus di pengadilan Indonesia mulai menguji keabsahan klausula baku dan tanggung jawab *platform* digital, di mana hakim secara progresif mulai menuntut *platform* bertanggung jawab atas kerugian konsumen jika terbukti mengendalikan aspek fundamental transaksi.<sup>17</sup> Selain itu, praktik penyalahgunaan data pribadi dan pelanggaran privasi juga mulai menjadi perhatian, mengikuti tren di yurisdiksi lain yang cenderung memihak konsumen dalam sengketa digital.

Lebih jauh, perkembangan teknologi seperti *smart contract* berbasis *blockchain* dan penggunaan *artificial intelligence* (AI) dalam proses negosiasi maupun pelaksanaan kontrak elektronik menambah kompleksitas dan tantangan baru, terutama terkait keabsahan,

<sup>15</sup> Mahmud Marzuki, *Penelitian hukum: Edisi revisi* (Prenada Media, 2019).

<sup>16</sup> Yulia Catur Lestari, Rihantoro Bayuaji, dan Wawan Setiabudi, "Perlindungan hukum driver ojek online terhadap mitra kerja transportasi online," *Jurnal Ilmu Hukum Wijaya Putra* 1, no. 2 (2023): 249–56.

<sup>17</sup> Asep Suherman, "Regulasi Hukum dan Perlindungan Konsumen dalam Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi di Indonesia: Mewujudkan Keamanan dan Kenyamanan di Era Digital," *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan* 6/2 (2024): 21–30.

perubahan syarat, hingga penyelesaian sengketa. Hal ini mendorong pentingnya prinsip transparansi, akuntabilitas, dan fairness dalam setiap tahapan kontrak digital. Indonesia dapat mengambil pelajaran dari standar internasional, seperti *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce*, Konvensi PBB tentang Komunikasi Elektronik dalam Kontrak Internasional, serta pedoman OECD, yang menekankan pentingnya *fair dealing*, *informed consent*, hak atas upaya hukum, dan akses ke penyelesaian sengketa yang efektif bagi konsumen.<sup>18</sup> Berangkat dari tantangan yang ada, beberapa langkah konkret perlu diambil, di antaranya reformulasi regulasi kontrak digital dan perlindungan konsumen, peningkatan mekanisme pengawasan serta penegakan hukum terhadap klausula baku yang merugikan, pengembangan sistem penyelesaian sengketa daring yang mudah diakses, penguatan literasi hukum digital dan edukasi konsumen, percepatan pengesahan UU PDP serta penyempurnaan mekanisme persetujuan penggunaan data pribadi, hingga penegasan status *platform* sebagai pelaku usaha utama yang memikul tanggung jawab penuh atas transaksi digital.

Secara normatif, hukum Indonesia sudah menerima dokumen elektronik dan tanda tangan elektronik sebagai alat bukti sah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dengan demikian, persetujuan digital dalam *click-wrap agreement* secara hukum memenuhi unsur kesepakatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Selain itu, keberadaan kontrak elektronik diakui sah, selama memenuhi prinsip-prinsip umum hukum perjanjian dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan lain. Kekuatan mengikat kontrak elektronik juga didasarkan pada Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Namun, dalam praktiknya, kontrak yang berlaku di *platform* ojek online umumnya adalah kontrak baku (*standard form contract*), di mana seluruh klausula disusun sepihak oleh *platform* dan pengguna hanya diberikan opsi setuju atau tidak menggunakan layanan.<sup>19</sup>

Dalam kontrak baku tersebut, dikenal adanya klausula pembatasan tanggung jawab (*exoneration clause*), misalnya: “*Platform* tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat tindakan mitra pengemudi atau gangguan layanan.”<sup>20</sup> Klausula semacam ini sering kali bertentangan dengan norma imperatif dalam Pasal 18 dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang melarang pelaku usaha mengalihkan atau membatasi tanggung jawabnya terhadap konsumen. Struktur hubungan hukum dalam *platform* digital ojek online tidak lagi sederhana.

Relasi antara pihak bersifat tripartit dan kompleks: (1) kontrak antara *platform* dan konsumen, (2) kontrak antara *platform* dan mitra pengemudi, (3) tidak ada kontrak langsung

---

<sup>18</sup> Agus Suwandono, “Pendekatan Holistik Transportasi Berbasis Aplikasi dalam Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Mimbar Hukum*, n.d.

<sup>19</sup> Nurul Fibrianti et al., “Legal Culture and Legal Consciousness of Consumers: The Influence on Regulation and Enforcement of Consumer Protection Laws,” *JILS* 8, no. 2 (2023): 78–90.

<sup>20</sup> Anis Maria, “Aspek Hukum Transportasi Berbasis Aplikasi dalam Perspektif Hukum Indonesia,” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 3/2 (2019): 176–87.

antara konsumen dan mitra pengemudi, namun transaksi dan layanan tetap terjadi di antara mereka. *Platform* secara formal sering menyatakan diri hanya sebagai perantara, tetapi dalam praktiknya mengontrol mekanisme transaksi, penentuan tarif, algoritma pencocokan, serta proses pembayaran dan penanganan keluhan. Menurut hukum positif, unsur kecakapan pada kontrak elektronik umumnya hanya diverifikasi melalui proses pendaftaran akun, tanpa pemeriksaan lebih jauh tentang usia atau status hukum pengguna. Hal ini menimbulkan celah bagi kemungkinan terjadinya kontrak dengan pihak yang belum cakap hukum, sehingga perlindungan hukum terhadap kelompok rentan menjadi lemah. Sementara itu, objek perjanjian dalam kontrak elektronik di *platform* ojek online tidak sekadar jasa transportasi, tetapi juga akses terhadap sistem digital, data pengguna, serta berbagai fitur tambahan yang terintegrasi dalam ekosistem *platform*. Kontrak digital pada dasarnya mengatur hak dan kewajiban para pihak secara luas, termasuk aspek privasi, data, dan penggunaan aplikasi.<sup>21</sup>

Secara kritis, model *click-wrap agreement* memang memenuhi aspek formal legalitas kontrak, namun menimbulkan pertanyaan dari sisi keadilan dan perlindungan konsumen. Dalam teori kontrak modern, khususnya *contract of adhesion* (kontrak baku tanpa negosiasi), sering kali terjadi ketidakseimbangan posisi tawar karena salah satu pihak (*platform*) memiliki kekuatan dominan dalam menentukan isi kontrak. Teori ini dikembangkan oleh Friedrich Kessler yang menyoroti kontrak baku sebagai alat efisiensi, namun berpotensi menimbulkan ketidakadilan, sehingga perlu pengawasan ekstra. Dalam praktik ekonomi digital, asimetri informasi dan kekuasaan semakin nyata, di mana konsumen sering tidak benar-benar membaca, memahami, apalagi menegosiasikan klausula kontrak. *Manifestation of assent* sekadar klik “setuju” dapat menimbulkan kehendak hukum yang tidak murni, sehingga secara substansi kontrak elektronik lebih bersifat formal daripada aktualisasi kebebasan berkontrak.<sup>22</sup>

Perlindungan terhadap pihak yang lemah dalam kontrak baku menjadi fokus utama dalam teori *unconscionability* di Amerika Serikat dan konsep *unfair terms* di Uni Eropa. Doktrin ini menegaskan bahwa klausula yang memberatkan konsumen secara tidak seimbang dapat dibatalkan oleh pengadilan, meski telah disetujui secara formal. *Directive 93/13/EEC on Unfair Terms in Consumer Contracts* of the European Union secara tegas mengatur bahwa klausula yang tidak adil dalam kontrak baku konsumen tidak mengikat, terutama jika mengakibatkan konsumen kehilangan hak-hak mendasarnya. Dalam hubungan tripartit pada *platform* ojek online, teori *network contract* (Hugh Collins, Gunther Teubner) dan *multi-party contract* (Gerhard Dannemann) relevan untuk menganalisis distribusi tanggung jawab.<sup>23</sup> Model ini menuntut agar tanggung jawab hukum didistribusikan secara

---

<sup>21</sup> M Yakub Aiyub Kadir et al., “The reform of consumer protection law: Comparison of Indonesia, Vietnam, and Ghana,” *Jurnal Suara Hukum* 6, no. 2 (2024): 45–62.

<sup>22</sup> Adis Nur Hayati, “The Issue of Dark Patterns in Digital Platforms: The Challenge for Indonesia’s Consumer Protection Law,” *Asian Journal of Law and Society* 11, no. 4 (2024): 212–23.

<sup>23</sup> Fathya Aprilianti dan Amoury Adi Sudiro, “Keseimbangan Para Pihak dalam Kontrak Elektronik (E-Contract),” *Jurnal Hukum Positum* 8/2 (n.d.).

proporsional berdasarkan tingkat kontrol dan manfaat ekonomi yang diperoleh masing-masing pihak, bukan semata-mata berdasarkan redaksi kontrak.

Penelitian komparatif di beberapa negara menunjukkan bahwa *platform* digital cenderung menempatkan diri sebagai “perantara”, namun di banyak yurisdiksi, seperti Jerman, Inggris, dan negara-negara Uni Eropa, pengadilan mulai mengakui *platform* sebagai pelaku usaha utama bila mereka mengendalikan aspek fundamental transaksi (harga, sistem pembayaran, dan penyelesaian sengketa).<sup>24</sup> Dengan demikian, tanggung jawab *platform* tidak mudah dialihkan semata melalui kontrak formal. Kontrak elektronik layanan ojek online juga rawan terhadap praktik *fine print* dan *hidden terms*, di mana klausula-klausula penting sering disembunyikan atau ditulis dalam bahasa yang sulit dipahami konsumen. Praktik ini secara empiris terbukti menurunkan perlindungan konsumen dan menimbulkan ketidakpastian hukum.

Ketidakseimbangan posisi tawar memang sudah menjadi ciri khas kontrak baku digital, namun harus ditekan dengan prinsip transparansi, *good faith*, dan *fairness*. Klausula yang merugikan konsumen, apalagi yang mengalihkan seluruh risiko pada konsumen atau mitra pengemudi, seharusnya dinyatakan tidak sah (*void*) oleh regulator maupun pengadilan. Dalam konteks ekonomi *platform*, keberadaan sistem algoritma yang mengatur harga, penjadwalan, dan penilaian kinerja mitra semakin mempertegas dominasi dan kontrol *platform* atas seluruh proses transaksi.<sup>25</sup> Oleh karena itu, menilai keterikatan hukum hanya dari teks kontrak sangatlah tidak cukup. Harus ada pendekatan fungsional yang mempertimbangkan fakta lapangan dan dampak ekonomi dari model bisnis *platform*.

Implementasi aturan kontrak elektronik di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan besar.<sup>26</sup> Pertama, masih minimnya pengawasan dan penegakan hukum terhadap praktik klausula baku yang memberatkan konsumen. Banyak kasus di mana konsumen dirugikan oleh klausula pembatasan tanggung jawab, namun tidak ada mekanisme pengaduan atau penegakan hukum yang efektif, sehingga konsumen kehilangan akses pada keadilan. Kedua, kondisi literasi hukum digital masyarakat yang masih rendah menyebabkan banyak pengguna tidak memahami hak-hak hukum mereka saat menggunakan layanan berbasis aplikasi. Minimnya edukasi konsumen membuat mereka rentan terhadap praktik kontrak baku yang eksploitatif. Ketiga, belum adanya standar nasional yang mengatur secara detail perlindungan konsumen dalam kontrak digital, termasuk klausula pembatasan tanggung jawab, distribusi risiko, serta kewajiban transparansi *platform* dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami sebelum pengguna menyetujui kontrak. Keempat, dalam pengawasan hubungan tripartit, belum terdapat yurisprudensi atau pengaturan khusus yang secara eksplisit membedakan tanggung jawab hukum antara *platform*, mitra pengemudi, dan konsumen. Hal ini membuka peluang

---

<sup>24</sup> Rahmawati Sabila, Wiwin Widiyaningsih, dan Zuraidah, “Legal Certainty of Biometric-Based Electronic Contracts under Indonesian Contract Law,” *Jurisprudentie* 12/2 (n.d.).

<sup>25</sup> Ikka Puspita Sari, “Keabsahan Perjanjian Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce di Tinjau dari Hukum Perdata,” *Al Wasath Jurnal Ilmu Hukum* 3/2 (2022): 105–12.

<sup>26</sup> Sari.

bagi *platform* untuk mengalihkan risiko dan tanggung jawab secara sepihak melalui redaksi kontrak. Kelima, pengawasan terhadap kecakapan hukum pengguna (terutama anak di bawah umur) belum optimal secara sistematis secara elektronik. Hal ini menimbulkan risiko kontrak elektronik yang cacat hukum karena salah satu pihak sebenarnya tidak cakap hukum. Keenam, adanya praktik penggunaan data pribadi dan informasi pengguna dalam kontrak elektronik yang belum sepenuhnya diatur dengan prinsip perlindungan data yang baik, sehingga selain aspek kontraktual, aspek privasi juga menjadi isu penting dalam keterikatan hukum di ekosistem digital.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menegaskan bahwa keterikatan hukum para pihak dalam kontrak elektronik *platform* digital layanan ojek online di Indonesia telah memenuhi aspek formalitas syarat sah perjanjian dan diakui oleh hukum positif.<sup>27</sup> Namun, dari sudut pandang substansi, keterikatan hukum yang terbentuk sering kali tidak mencerminkan prinsip keadilan kontraktual, perlindungan konsumen, dan distribusi tanggung jawab yang proporsional. Status *platform* harus diposisikan bukan hanya sebagai perantara formal, melainkan sebagai pelaku usaha utama yang bertanggung jawab penuh terhadap seluruh aspek transaksi digital, mencakup aspek hukum, ekonomi, dan sosial. Analisis berbasis fungsi, kontrol, dan manfaat ekonomi harus menjadi kriteria utama dalam menentukan keterikatan hukum *platform* terhadap konsumen dan mitra.

Penulis mengusulkan agar regulator memperkuat pengawasan, penegakan hukum, dan pembaruan regulasi mengenai kontrak elektronik dan perlindungan konsumen di era digital, termasuk pengaturan yang spesifik terkait klausula baku dan hubungan tripartit.<sup>28</sup> Perlunya edukasi konsumen untuk meningkatkan literasi hukum digital serta mengadvokasi transparansi dan *fairness* dalam seluruh proses pembentukan kontrak elektronik di Indonesia. Kontribusi analitis penulis adalah menegaskan bahwa paradigma hukum perjanjian di era digital harus lebih responsif terhadap dinamika ekonomi *platform* dan perkembangan teknologi, dengan tetap menegakkan prinsip keadilan, perlindungan konsumen, dan distribusi tanggung jawab yang adil serta proporsional bagi seluruh pihak yang terlibat dalam ekosistem digital.

### **3.2 Kesesuaian Klausula Pembatasan Tanggung Jawab Kontrak Elektronik Ojek Online dengan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen**

Dalam era transformasi digital yang kian melaju pesat, pola interaksi antara pelaku usaha dan konsumen mengalami perubahan mendasar, khususnya di sektor jasa transportasi berbasis aplikasi atau yang akrab dikenal dengan layanan ojek online. Kontrak elektronik yang menjadi basis hubungan hukum antara *platform*, mitra pengemudi, dan konsumen pada layanan ini telah menjadi praktik jamak dan membawa implikasi hukum yang kompleks. Salah satu aspek yang sangat krusial untuk ditelaah adalah eksistensi klausula pembatasan

---

<sup>27</sup> Anik Tri Haryani, "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Elektronik dengan Menerapkan Penyesuaian Bahasa Hukum dalam Platform Digital," *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 11/1 (2026).

<sup>28</sup> Dinda Delfina, "Legal Adaptation to Smart Contract Agreements in Indonesia: Navigating Digital Disruption in Business Contracts," *Ilomata International Journal of Social Science* 6/4 (2025): 1376–96.

tanggung jawab yang kerap dimasukkan dalam syarat dan ketentuan (*terms and conditions*) oleh pihak *platform*, serta kesesuaiannya dengan Pasal 18 UUPK.<sup>29</sup>

Klausula pembatasan tanggung jawab atau *limitation of liability clause* merupakan mekanisme hukum yang umumnya digunakan pelaku usaha untuk mengatur sejauh mana tanggung jawab mereka terhadap kemungkinan kerugian, baik materiil maupun immateriil, yang dialami oleh pihak lain dalam suatu kontrak. Dalam konteks *platform* ojek online, klausula ini biasanya dimasukkan secara eksplisit ke dalam kontrak elektronik yang disetujui oleh mitra pengemudi dan konsumen melalui mekanisme *click-wrap agreement*. Artinya, sebelum dapat menggunakan layanan aplikasi, pengguna wajib mencentang (klik setuju) pada pernyataan bahwa mereka menerima seluruh syarat dan ketentuan yang berlaku. Fenomena ini menandai bergesernya pembentukan konsensus kontraktual dari pola negosiasi langsung menjadi model kontrak baku (*standard contract*) yang disusun sepihak oleh pihak *platform*. Ketika menyoroti validitas klausula ini dalam perspektif hukum Indonesia, terdapat benturan mendasar antara prinsip kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata dengan ketentuan imperatif dalam Pasal 18 UUPK.<sup>30</sup>

Prinsip kebebasan berkontrak pada dasarnya memberi ruang bagi para pihak untuk menentukan sendiri isi dan bentuk perjanjian. Namun, dalam realitas kontrak baku elektronik di *platform* digital, prinsip ini menjadi ilusi semata karena posisi konsumen dan mitra pengemudi sangat lemah; mereka tidak memiliki alternatif selain menyetujui seluruh syarat yang telah disusun secara sepihak oleh *platform*. Hal ini memperparah ketimpangan posisi tawar (*inequality of bargaining power*), yang menimbulkan problema yuridis dan etis terutama ketika klausula yang dicantumkan berpotensi mengurangi, bahkan menghilangkan hak-hak mendasar konsumen, seperti hak untuk memperoleh ganti rugi atas kerugian yang timbul dalam penggunaan layanan. Pasal 18 UUPK secara tegas melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula-klausula yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen.<sup>31</sup>

Dalam praktiknya, bentuk klausula pembatasan tanggung jawab yang sering ditemukan di *platform* ojek online antara lain menyatakan bahwa *platform* hanya bertindak sebagai perantara dan segala risiko kerugian atau kerusakan yang timbul sepenuhnya merupakan tanggung jawab pengguna atau mitra pengemudi. Tidak jarang pula ditemukan frasa yang menyatakan bahwa *platform* tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang, cedera, atau kerugian lain yang diderita pengguna selama layanan berlangsung, kecuali secara tegas ditentukan lain dalam perjanjian. Konstruksi klausula semacam ini sesungguhnya merupakan pengejawantahan dari apa yang dalam teori hukum kontrak modern dikenal

---

<sup>29</sup> Bakhouya Driss Hasanah, Uswatun, Djulaeka Djulaeka, Nurus Zaman, Erma Rusdiana, "The Indonesian Consumer Protection Law for Credit Union Depositors in Credit Union Failures: Quo Vadis? Bonum Commune Business Law Journal" 8, no. 1 (2025): 234–54, <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v14no4.1884>.

<sup>30</sup> Chusnida, "Click-Wrap Agreement: Pengalihan Tanggungjawab Dalam Melindungi Konsumen."

<sup>31</sup> Anggraeni Endah Kusumaningrum dan Rohmad Pujiyanto, "Placing Information Labels on Frozen Food Product Packaging: Legal Protection for Consumer Health Rights," *International Journal of Criminal Justice Sciences* 18, no. 2 (2023): 670–87.

sebagai klausula eksonerasi (*exoneration clause*). Klausula ini, dalam literatur hukum perdata, diakui keberadaannya selama tidak melanggar ketentuan hukum yang bersifat memaksa (*ius cogens*), tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan, serta tidak menimbulkan ketidakadilan yang mencolok. Namun, dalam konteks kontrak baku elektronik yang posisinya sangat timpang, klausula eksonerasi kerap menimbulkan *problem unconscionability*, yaitu situasi di mana salah satu pihak terpaksa menerima syarat-syarat yang berat sebelah karena tidak mempunyai pilihan lain.

Sebagai ilustrasi, pada aplikasi ojek online, pengguna sering mendapati pernyataan seperti: “Perusahaan tidak bertanggung jawab atas segala kerugian, kehilangan, atau kerusakan yang terjadi selama penggunaan layanan, termasuk namun tidak terbatas pada kehilangan barang, kecelakaan, atau kerusakan fisik.”<sup>32</sup> Klausula lain yang sering muncul adalah: “Seluruh risiko yang timbul selama penggunaan layanan menjadi tanggung jawab pengguna dan/atau mitra pengemudi.” Klausula-klausula ini menempatkan beban risiko pada pihak lain, sementara *platform* cenderung mengambil posisi defensif dari sisi hukum. Norma hukum yang relevan dalam menilai keberlakuan klausula tersebut adalah Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK. Pasal ini secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab kepada konsumen. Norma ini bersifat imperatif dan tidak dapat dikesampingkan oleh perjanjian atau kontrak apa pun, termasuk kontrak baku digital.

Pengalihan tanggung jawab kepada mitra pengemudi dan konsumen dalam kontrak baku menimbulkan legal gap dalam perlindungan hukum, apalagi ketika *platform* hanya mendefinisikan diri sebagai perantara. Ketidaksesuaian antara konstruksi hukum kontrak dan kenyataan operasional memperlemah efektivitas perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan UUPK. Klausula pembatasan tanggung jawab juga berdampak pada posisi mitra pengemudi. Dalam kontrak kemitraan, *platform* sering mencantumkan klausula: “*Platform* tidak bertanggung jawab atas tindakan mitra pengemudi selama memberikan layanan kepada pengguna.”<sup>33</sup> Hal ini menambah beban risiko pada mitra tanpa perlindungan yang memadai, memperbesar asimetri hubungan kerja. Mekanisme penanganan keluhan konsumen yang diatur melalui fitur pengaduan aplikasi sepenuhnya dikendalikan oleh *platform*, tanpa transparansi prosedur atau standar penilaian yang jelas. Konsumen tidak memiliki akses untuk melakukan pembelaan jika klaimnya ditolak, sehingga hak atas ganti rugi makin tergerus.

Perlindungan konsumen dalam konteks kontrak elektronik ojek online harus dilihat dari dua perspektif utama, yakni substansi klausula yang dicantumkan dan proses terbentuknya persetujuan. Dari sisi substansi, Pasal 18 UUPK telah memberikan batasan yang sangat jelas bahwa setiap pencantuman klausula yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab

---

<sup>32</sup> Chandra Halim, “The Legal Standing And Validity Of Smart Contracts as Assessed Under The Requirements of a Valid Contract in Indonesian Civil Law,” *Rechtsvinding*, n.d.

<sup>33</sup> Haryani, “Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Elektronik dengan Menerapkan Penyesuaian Bahasa Hukum dalam Platform Digital.”

pelaku usaha kepada konsumen adalah batal demi hukum. Namun, dalam praktiknya, pihak *platform* kerap berlindung di balik legitimasi formal bahwa konsumen dan mitra pengemudi telah secara sukarela menyetujui syarat dan ketentuan tersebut melalui mekanisme *click-wrap agreement*. Padahal, persetujuan yang diperoleh dalam kondisi ketidakseimbangan posisi tawar tidak dapat dianggap sebagai persetujuan bebas dan sadar (*informed consent*).<sup>34</sup>

Dalam analisis normatif, klausula pembatasan tanggung jawab yang dicantumkan secara sepihak oleh *platform* tidak dapat dibenarkan jika substansinya bertentangan dengan norma imperatif perlindungan konsumen. Pengakuan perjanjian elektronik dalam Pasal 46 ayat (2) UU ITE memang memberi kekuatan mengikat pada kontrak elektronik sepanjang memenuhi syarat-syarat sah perjanjian dalam KUH Perdata. Namun, dalam hal terjadi pertentangan antara prinsip kebebasan berkontrak dengan perlindungan konsumen, maka kepentingan perlindungan konsumen harus diutamakan. Hal ini selaras dengan prinsip *favor consumentis* yang dianut dalam hukum perlindungan konsumen di berbagai negara. Pengujian terhadap validitas klausula pembatasan tanggung jawab hendaknya tidak hanya berhenti pada aspek formil persetujuan, tetapi juga harus menjangkau substansi ekonomi dan distribusi risiko yang dihasilkan oleh klausula tersebut. Dalam praktik, *platform* ojek online bukan sekadar bertindak sebagai fasilitator atau perantara pasif; mereka secara aktif mengendalikan hampir seluruh aspek transaksi, mulai dari penentuan tarif, algoritma pencocokan, hingga sistem pembayaran dan penyelesaian sengketa. Dengan demikian, kontrol faktual yang nyata ada di tangan *platform*, sehingga mereka tidak dapat secara sertamerta melepaskan tanggung jawab hukum hanya melalui konstruksi klausula dalam kontrak baku.<sup>35</sup>

Pada teori *function-based approach* yang berkembang dalam hukum kontrak modern, distribusi tanggung jawab harus didasarkan pada fungsi nyata dan kontrol aktual yang dijalankan masing-masing pihak. Jika *platform* memperoleh manfaat ekonomi dan mengendalikan sistem, maka platform tersebut seharusnya juga menanggung risiko hukum secara proporsional. Ketidaksihonestan antara tingkat kontrol dan distribusi tanggung jawab inilah yang menjadi akar problem dalam klausula eksonerasi pada kontrak elektronik ojek online. Klausula yang membebankan seluruh risiko kepada konsumen atau mitra pengemudi sesungguhnya mengaburkan batas tanggung jawab dan memperbesar legal gap, sehingga berpotensi mencederai keadilan substansial.<sup>36</sup>

Dampak praktis dari klausula pembatasan tanggung jawab yang ekksesif antara lain mempersempit ruang konsumen untuk memperoleh hak ganti rugi jika terjadi kerugian atau pelanggaran pelayanan. Mekanisme pengaduan yang tersedia di aplikasi biasanya

---

<sup>34</sup> Theresia Gabriella Pohan, Enni Soerjati Priowirjanto, and Tasya Safiranita Ramli, "Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi Pada Marketplace Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia," *Comserva: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat* 3, no. 7 (2023): 18–19, <https://10.0.231.5/comserva.v3i07.1075>.

<sup>35</sup> Adi Sulistiyono dan M Syamsudin, "A prophetic law basis for strengthening the values of Indonesian consumer protection law culture," *Prophetic Law Review* 6, no. 1 (2024): 980–95.

<sup>36</sup> Salim, *Hukum kontrak: Teori dan teknik penyusunan kontrak*.

dikendalikan sepenuhnya oleh *platform*, tanpa ada keterbukaan proses keputusan ataupun standar penilaian klaim yang jelas. Akibatnya, banyak pengaduan konsumen yang akhirnya tidak diproses dengan alasan telah diatur dalam syarat dan ketentuan bahwa *platform* tidak bertanggung jawab atas kerugian tertentu.<sup>37</sup> Hal ini menurunkan efektivitas perlindungan hukum konsumen sebagaimana diamanatkan oleh UUPK. Lebih jauh, penolakan tanggung jawab *platform* dengan alasan telah diatur dalam *terms and conditions* juga memperlemah daya tawar mitra pengemudi. Jika terjadi kecelakaan, kehilangan barang, atau pelanggaran lain, *platform* dapat dengan mudah mengalihkan tanggung jawab kepada mitra pengemudi dengan dalih mereka adalah para pelaku langsung di lapangan. Padahal, secara ekonomi dan sistemik, *platform* memperoleh keuntungan terbesar dan memegang kendali penuh atas ekosistem layanan. Situasi ini menimbulkan moral *hazard*, yakni kecenderungan pelaku usaha untuk mengambil risiko tanpa harus menanggung konsekuensinya secara proporsional.

Dalam praktik perbandingan hukum, sejumlah yurisdiksi seperti Uni Eropa telah sejak lama mengenal aturan *unfair contract terms*, di mana klausula baku yang membatasi hak-hak pokok konsumen dianggap tidak mengikat, meskipun telah disetujui secara formal. Hal ini tercermin dalam *Directive 93/13/EEC* yang menyatakan setiap klausula yang menimbulkan ketidakseimbangan signifikan demi kepentingan pelaku usaha, bertentangan dengan prinsip itikad baik, harus dianggap tidak sah dan tidak mengikat konsumen. Di Indonesia, spirit yang sama telah diadopsi dalam Pasal 18 UUPK, sehingga tidak ada celah justifikasi hukum bagi praktik-praktik pembatasan tanggung jawab yang eksekutif dalam kontrak baku digital. Dari sisi teori hukum, perdebatan mengenai eksistensi klausula eksonerasi dalam kontrak baku elektronik dapat dijelaskan melalui pendekatan *doctrine of good faith* (itikad baik) dan *doctrine of reasonable expectations* (harapan yang wajar).<sup>38</sup>

Dalam konteks layanan ojek online, konsumen secara wajar berharap akan mendapatkan perlindungan hukum atas kerugian atau pelanggaran yang terjadi selama menggunakan layanan, terutama karena mereka tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan syarat-syarat kontrak. Dengan demikian, pencantuman klausula yang menghilangkan hak ganti rugi atau mengalihkan beban sepenuhnya kepada konsumen jelas bertentangan dengan prinsip itikad baik dan harapan wajar masyarakat. Lebih lanjut, pendekatan *protection of the weaker party* (perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah) menjadi sentral dalam hukum perlindungan konsumen modern. Negara hadir untuk mengoreksi ketidakseimbangan relasi antara pelaku usaha dan konsumen, terutama dalam kontrak baku yang disusun sepihak.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> Suwandono, "Pendekatan Holistik Transportasi Berbasis Aplikasi dalam Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen."

<sup>38</sup> Hulman Panjaitan et al., "Strengthening Consumer Protection in Digital Transactions: A Legal Perspective on Click-Wrap Agreements Under the Consumer Protection Law," *Jurnal Hukum Unissula* 41, no. 3 (2025): 206–7.

<sup>39</sup> Eva Achjani Zulfa et al., "Regulation and law enforcement on the protection of halal products in Indonesia," *Cogent Social Sciences* 9, no. 2 (2023): 67–78.

Dalam praktik, tidak jarang ditemukan kasus di mana konsumen mengalami kerugian akibat kelalaian mitra pengemudi, kehilangan barang, atau pelayanan yang tidak sesuai standar, namun *platform* menolak bertanggung jawab dengan merujuk pada klausula pembatasan tanggung jawab yang telah disetujui konsumen. Penolakan semacam ini secara substantif bertentangan dengan Pasal 18 UUPK dan bertolak belakang dengan tujuan luhur perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 2 UUPK, yaitu terciptanya keseimbangan dan keadilan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Gambaran di atas diperkuat oleh semakin banyaknya putusan pengadilan yang menguji validitas klausula pembatasan tanggung jawab dalam kontrak baku elektronik. Dalam sejumlah perkara, hakim menegaskan bahwa klausula yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian konsumen adalah tidak sah dan batal demi hukum. Putusan ini menjadi preseden penting yang mempertegas posisi konsumen di hadapan kontrak baku digital. Bahkan, dalam beberapa kasus, hakim menilai bahwa bentuk persetujuan yang diberikan konsumen melalui klik pada kotak setuju (*click-wrap*) tidak dapat dianggap sebagai persetujuan yang sungguh-sungguh dan sadar, terutama jika substansi klausula bertentangan dengan ketentuan hukum yang bersifat memaksa.<sup>40</sup>

Selanjutnya, dalam tataran konseptual, perlu juga dikaji ulang konstruksi hukum hubungan para pihak dalam layanan ojek online. Model hubungan tripartit antara *platform*, mitra pengemudi, dan konsumen tidak lagi dapat dijelaskan hanya dengan pendekatan kontrak bilateral konvensional. Faktanya, *platform* berperan sebagai pengendali utama ekosistem digital, sementara mitra pengemudi dan konsumen cenderung menjadi *dependent parties* yang tidak memiliki ruang untuk menentukan syarat kontrak. Dalam kerangka seperti ini, distribusi tanggung jawab harus didasarkan pada *functional responsibility*, yakni sejauh mana pihak *platform* mengendalikan dan memperoleh manfaat dari sistem yang mereka ciptakan. Pengalihan seluruh risiko kepada mitra pengemudi atau konsumen adalah bentuk *abuse of contract* yang harus ditolak dalam hukum perlindungan konsumen modern. Tidak hanya berhenti pada aspek normatif, aspek empiris juga menunjukkan bahwa mayoritas konsumen dan mitra pengemudi tidak memahami secara detail isi dari *terms and conditions* yang mereka setujui.

Rendahnya literasi hukum, kurangnya transparansi, serta kecenderungan *platform* untuk menggunakan bahasa hukum yang rumit, membuat proses persetujuan hanya bersifat administratif, bukan persetujuan yang sungguh-sungguh.<sup>41</sup> Dalam konteks ini, negara melalui otoritas perlindungan konsumen sangat perlu memperkuat regulasi, mengawasi praktik pencantuman klausula pembatasan tanggung jawab, serta memberikan sanksi tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 18 UUPK. Salah satu solusi yang dapat ditawarkan adalah mewajibkan pelaku usaha menyediakan *summary clause* atau ringkasan klausula utama dalam bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, terutama terkait hak dan kewajiban konsumen, serta mekanisme klaim ganti rugi. Selain itu, perlu

---

<sup>40</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Visimedia, 2008).

<sup>41</sup> Maria, "Aspek Hukum Transportasi Berbasis Aplikasi dalam Perspektif Hukum Indonesia."

juga dikembangkan sistem penyelesaian sengketa yang independen di luar *platform* untuk menjamin konsumen mendapatkan akses keadilan yang setara.

Praktik-praktik baik di beberapa negara, seperti *ombudsman* digital atau *consumer dispute resolution board*, dapat diadopsi untuk memperkuat posisi konsumen dalam ekosistem layanan digital.<sup>42</sup> Penting juga untuk mengedepankan prinsip *proportional liability*, yaitu prinsip yang mewajibkan distribusi tanggung jawab berdasarkan tingkat kontrol dan manfaat ekonomi yang diperoleh masing-masing pihak. *Platform* sebagai pengendali utama harus memikul tanggung jawab hukum yang sepadan dengan peran dan kontrolnya dalam sistem. Dengan demikian, setiap upaya membatasi atau mengalihkan tanggung jawab melalui klausula baku harus diuji secara ketat, baik dari sisi substansi, proses pembentukan, maupun dampak praktis terhadap perlindungan konsumen.

Pada akhirnya, keberadaan klausula pembatasan tanggung jawab dalam kontrak elektronik ojek online harus ditempatkan dalam kerangka hukum perlindungan konsumen yang mengedepankan keadilan, keseimbangan, dan perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah. Pasal 18 UUPK telah memberikan batasan normatif yang sangat jelas, sehingga setiap pencantuman klausula yang mengurangi hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi atau membebaskan *platform* dari tanggung jawab hukum adalah tidak sah dan batal demi hukum.<sup>43</sup> Prinsip kebebasan berkontrak tidak dapat digunakan sebagai dalih untuk mengesampingkan kepentingan perlindungan konsumen, apalagi dalam situasi ketidakseimbangan struktural yang nyata.

Perlindungan hukum konsumen di era digital harus diwujudkan melalui kombinasi antara regulasi yang kuat, pengawasan yang efektif, desain kontrak yang adil dan transparan, serta edukasi hukum yang berkelanjutan kepada masyarakat. Hanya dengan demikian, ekosistem layanan ojek online dapat berkembang secara berkelanjutan, memberikan manfaat ekonomi bagi seluruh pihak, sekaligus menjamin perlindungan hak-hak konsumen secara nyata dan efektif. Dengan demikian, analisis mendalam terhadap klausula pembatasan tanggung jawab dalam kontrak elektronik ojek online menunjukkan bahwa praktik pencantuman klausula tersebut secara umum bertentangan dengan Pasal 18 UUPK.<sup>44</sup> Dalam banyak kasus, klausula tersebut tidak hanya tidak proporsional, tetapi juga eksekutif dan meniadakan hak pokok konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum atas kerugian yang dialami. Negara harus hadir secara aktif untuk mengawasi, menindak, dan memperbaiki praktik-praktik tersebut, demi tegaknya prinsip keadilan dan perlindungan konsumen dalam ekosistem digital Indonesia.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa konstruksi keterikatan hukum para pihak dalam kontrak elektronik pada *platform* digital layanan ojek online di Indonesia belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan dan perlindungan hukum yang seimbang.

---

<sup>42</sup> Suherman, "Regulasi Hukum dan Perlindungan Konsumen dalam Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi di Indonesia: Mewujudkan Keamanan dan Kenyamanan di Era Digital."

<sup>43</sup> Sari, "Keabsahan Perjanjian Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce di Tinjau dari Hukum Perdata."

<sup>44</sup> Delfina, "Legal Adaptation to Smart Contract Agreements in Indonesia: Navigating Digital Disruption in Business Contracts."

Secara formal, seluruh unsur sah perjanjian terpenuhi melalui mekanisme *click-wrap agreement*, dan kontrak elektronik diakui kekuatan mengikatnya oleh hukum positif.<sup>45</sup> Namun, dalam praktiknya, keterikatan hukum yang terbentuk lebih banyak merepresentasikan formalitas persetujuan dan belum sepenuhnya mencerminkan kehendak bebas, substansi pemahaman, dan distribusi tanggung jawab yang adil. Konstruksi hubungan tripartit yang muncul juga menuntut pendekatan analisis yang lebih komprehensif, bukan hanya dari redaksi kontrak, tetapi juga berdasarkan fungsi, kontrol, serta distribusi peran dan manfaat ekonomi yang terjadi dalam ekosistem *platform* digital.

Penulis menegaskan bahwa dalam konteks hukum perjanjian modern dan perkembangan ekonomi digital, posisi *platform* tidak dapat hanya dilihat sebagai perantara formal. *Platform* harus diposisikan sebagai pelaku usaha utama yang memikul tanggung jawab proporsional sesuai dengan tingkat kontrol dan manfaat ekonomi yang diperolehnya dari transaksi. Dengan demikian, penulis berpandangan bahwa perlindungan konsumen dan keadilan kontraktual perlu menjadi dasar utama dalam menilai validitas keterikatan hukum dalam kontrak elektronik *platform* ojek online. Setiap klausula yang mengalihkan tanggung jawab *platform* secara sepihak dan membatasi hak konsumen harus diuji secara ketat berdasarkan prinsip keadilan, norma imperatif perlindungan konsumen, dan perkembangan teori kontrak modern. Ini merupakan kontribusi analitis penulis dalam mendorong reformulasi konstruksi kontrak elektronik yang lebih adil dan seimbang di era ekonomi digital.

#### 4. PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa konstruksi hubungan hukum dalam kontrak elektronik layanan ojek online tidak lagi dapat dipahami melalui paradigma kontrak bilateral konvensional, melainkan harus dianalisis sebagai hubungan hukum tripartit antara platform digital, mitra pengemudi, dan konsumen. Secara normatif, kontrak elektronik telah memenuhi syarat sah perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara dan diakui melalui Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun, praktik klausula pembatasan tanggung jawab dalam kontrak baku digital masih menciptakan ketidakseimbangan distribusi risiko dan tanggung jawab hukum yang merugikan konsumen maupun mitra pengemudi. Klausula tersebut bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena mengandung pengalihan tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak. Penelitian ini juga menegaskan bahwa platform digital tidak dapat diposisikan hanya sebagai perantara pasif, karena memiliki kontrol dominan terhadap transaksi, algoritma layanan, pembayaran, dan penyelesaian sengketa, sehingga harus memikul tanggung jawab hukum secara proporsional. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan *function-based approach* dan *control-based approach* dalam menentukan atribusi tanggung jawab hukum pada hubungan hukum tripartit di ekosistem digital. Kontribusi penelitian ini secara teoretis memperkuat pengembangan hukum perjanjian modern dan hukum perlindungan

---

<sup>45</sup> Aprilianti dan Sudiro, "Keseimbangan Para Pihak dalam Kontrak Elektronik (E-Contract)."

konsumen berbasis keadilan kontraktual, sedangkan secara praktis menjadi rujukan dalam reformulasi regulasi kontrak digital, pengawasan klausula baku, dan penguatan perlindungan konsumen di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilianti, Fathya, dan Amoury Adi Sudiro. “Keseimbangan Para Pihak dalam Kontrak Elektronik (E-Contract).” *Jurnal Hukum Positum* 8/2 (n.d.).
- Busch, Christoph. “Self-regulation and regulatory intermediation in the *platform* economy.” In *The role of the EU in transnational legal ordering*, 390–413. Edward Elgar Publishing, 2021.
- Chusnida, Nabilah Luthfiah. “Click-wrap agreement: Pengalihan Tanggungjawab Dalam Melindungi Konsumen.” *Progresif: Jurnal Hukum* 17, no. 2 (2023): 180–204.
- Delfina, Dinda. “Legal Adaptation to Smart Contract Agreements in Indonesia: Navigating Digital Disruption in Business Contracts.” *Ilomata International Journal of Social Science* 6/4 (2025): 1376–96.
- Diana, Diana, dan Gunardi Lie. “The Application of the Strict Liability Principle in the Protection of Consumers of Digital Logistics Services: Penerapan Prinsip Strict Liability Dalam Perlindungan Konsumen Jasa Logistik Digital.” *Indonesian Journal of Law and Economics Review* 20, no. 4 (2025): 245–246.
- Fibrianti, Nurul, Budi Santoso, Ro’fah Setyowati, dan Yuli Rindyawati. “Legal Culture and Legal Consciousness of Consumers: The Influence on Regulation and Enforcement of Consumer Protection Laws.” *JILS* 8, no. 2 (2023): 78–90.
- Fista, Yanci Libria, Aris Machmud, dan Suartini Suartini. “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Binamulia Hukum* 12, no. 1 (2023): 177–89.
- Halim, Chandra. “The Legal Standing And Validity Of Smart Contracts as Assessed Under The Requirements of a Valid Contract in Indonesian Civil Law.” *Rechtsvinding*, n.d.
- Haryani, Anik Tri. “Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Elektronik dengan Menerapkan Penyesuaian Bahasa Hukum dalam *Platform* Digital.” *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 11/1 (2026).
- Hasanah, Uswatun, Djulaeka Djulaeka, Nurus Zaman, Erma Rusdi, dan and Bakhouya Driss Ana. “The Indonesian Consumer Protection Law for Credit Union Depositors in Credit Union Failures: Quo Vadis? Bonum Commune Business Law Journal” 8, no. 1 (2025): 234–54.
- Hayati, Adis Nur. “The Issue of Dark Patterns in Digital *Platforms*: The Challenge for Indonesia’s Consumer Protection Law.” *Asian Journal of Law and Society* 11, no. 4 (2024): 212–23.
- Heng, Richard Jemiel, dan Gunardi Lie. “Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi cross-border pada *platform* marketplace digital berdasarkan hukum positif Indonesia.” *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 12, no. 10 (2025): 3886–99.
- Kadir, M Yakub Aiyub, Miftah Arifin, Fradhana Putra Disantara, Mac Thi Hoai Thuong, dan Briggs Samuel Mawunyo Nutako. “The reform of consumer protection law: Comparison of Indonesia, Vietnam, and Ghana.” *Jurnal Suara Hukum* 6, no. 2 (2024): 45–62.
- Kenney, Martin, dan John Zysman. “The rise of the *platform* economy.” *Issues in science*

- and technology* 32, no. 3 (2016): 62.
- Kusumaningrum, Anggraeni Endah, dan Rohmad Pujiyanto. "Placing Information Labels on Frozen Food Product Packaging: Legal Protection for Consumer Health Rights." *International Journal of Criminal Justice Sciences* 18, no. 2 (2023): 670–87.
- Kusumawati, Erlita. "Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Yang Mengakibatkan Sengketa Konsumen (Studi Kasus Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 23/PUU-XX/2022 Dan Putusan Nomor 527/PDT. G/2019/PN. JKT. PST)." *Jurnal Hukum Kenotariatan Otentik* 5, no. 2 (2023): 92.
- Lestari, Yulia Catur, Rihantoro Bayuaji, dan Wawan Setiabudi. "Perlindungan hukum driver ojek online terhadap mitra kerja transportasi online." *Jurnal Ilmu Hukum Wijaya Putra* 1, no. 2 (2023): 249–56.
- Maria, Anis. "Aspek Hukum Transportasi Berbasis Aplikasi dalam Perspektif Hukum Indonesia." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 3/2 (2019): 176–87.
- Marzuki, Mahmud. *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*. Prenada Media, 2019.
- Panjaitan, Hulman, Junimart Girsang, Moermahadi Soerja Djanegara, dan Md Hasnath Kabir Fahim. "Strengthening Consumer Protection in Digital Transactions: A Legal Perspective on *Click-wrap agreements* Under the Consumer Protection Law." *Jurnal Hukum Unissula* 41, no. 3 (2025): 206–7.
- Parker, Geoffrey G, Marshall W Van Alstyne, dan Sangeet Paul Choudary. *Platform revolution: How networked markets are transforming the economy and how to make them work for you*. WW Norton & Company, 2016.
- Pohan, Theresia Gabriella, Enni Soerjati Priowirjanto, dan Tasya Safiranita Ramli. "Analisis Penggunaan Perjanjian Baku Elektronik Berklausula Eksonerasi Pada Marketplace Ditinjau Berdasarkan Hukum Positif Indonesia." *Comserva: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat* 3, no. 7 (2023): 18–19.
- Ramadanti, Cahyani, dan Melani Darman. "Klausula Baku & Konsumen: Keadilan Kontrak di Era Belanja Online (Studi Kasus Shopee): Penelitian." *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan* 4, no. 3 (2026): 16264–73.
- Sabila, Rahmawati, Wiwin Widiyaningsih, dan Zuraidah. "Legal Certainty of Biometric-Based Electronic Contracts under Indonesian Contract Law." *Jurisprudentie* 12/2 (n.d.).
- Salim, H Sidik. *Hukum Kontrak: Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Sinar Grafika, 2021.
- Sari, Ikka Puspita. "Keabsahan Perjanjian Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce ditinjau dari Hukum Perdata." *Al Wasath Jurnal Ilmu Hukum* 3/2 (2022): 105–12.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1981.
- Suherman, Asep. "Regulasi Hukum dan Perlindungan Konsumen dalam Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi di Indonesia: Mewujudkan Keamanan dan Kenyamanan di Era Digital." *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan* 6/2 (2024): 21–30.
- Sulistiyono, Adi, dan M Syamsudin. "A prophetic law basis for strengthening the values of Indonesian consumer protection law culture." *Prophetic Law Review* 6, no. 1 (2024): 980–95.
- Susanti, Dyah Ochtorina, dan A'an Efendi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2021.

- Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Visimedia, 2008.
- Suwandono, Agus. “Pendekatan Holistik Transportasi Berbasis Aplikasi dalam Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Mimbar Hukum*, n.d.
- Wijaya, Nichelle Arien. “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausul Limitation Of Liability Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Kasus Pada Platform OLX).” Universitas Gadjah Mada, 2025.
- Zulfa, Eva Achjani, Taliya Qory Ismail, Imam Khomaeni Hayatullah, dan Ali Fitriana. “Regulation and law enforcement on the protection of halal products in Indonesia.” *Cogent Social Sciences* 9, no. 2 (2023): 67–78.