

Consumer Legal Protection Against Standard Terms in Click-Wrap Agreements in E-Commerce Transactions in Indonesia

Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Klausula Baku dalam *Click-Wrap Agreement* pada Transaksi E-Commerce di Indonesia

Ryan Fachryan Lesmana Putra

Universitas Muhammadiyah Kuningan, Indonesia

✉ ryanfachryanlesmanaputra@umkuningan.ac.id

Submitted: 2025-11-25

Revised: 2026-05-18

Accepted: 2026-05-18

ABSTRACT

The rapid growth of e-commerce in Indonesia has changed the way consumers enter into contractual relationships with business actors. One common mechanism is the click-wrap agreement, where consumers express consent by clicking an “agree” button before accessing services or completing transactions. This practice raises legal concerns because consumers often have limited bargaining power, limited opportunity to negotiate, and limited understanding of standard terms drafted unilaterally by business actors. This study aims to analyze the validity of click-wrap agreements under Indonesian contract law and determine the limits of enforceability of standard clauses that may harm consumers in e-commerce transactions. This research uses normative legal research with a descriptive-analytical approach. Legal materials consist of primary legal materials, including the Indonesian Civil Code, Consumer Protection Law, Electronic Information and Transactions Law, Government Regulation Number 71 of 2019, Government Regulation Number 80 of 2019, and related regulations, supported by secondary legal materials from books and scientific journals. The materials were collected through library research and analyzed qualitatively. The study finds that click-wrap agreements are valid as electronic contracts if they meet the requirements of lawful agreements, transparency, good faith, and contractual balance. However, standard clauses that shift liability, deny refunds, allow unilateral changes, or obscure consumer rights must be limited or declared legally void. The study recommends clearer contractual design, stronger supervision, and more accessible consumer remedies.

Keywords: *click-wrap agreement, standard clauses, consumer protection, e-commerce transactions, electronic contracts*

ABSTRAK

Pertumbuhan e-commerce di Indonesia telah mengubah cara konsumen membentuk hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Salah satu mekanisme yang paling sering digunakan adalah click-wrap agreement, yaitu persetujuan yang diberikan konsumen dengan mengklik tombol “setuju” sebelum menggunakan layanan atau menyelesaikan transaksi. Praktik ini menimbulkan persoalan hukum karena konsumen sering berada



pada posisi tawar yang lemah, tidak memiliki ruang negosiasi, dan tidak selalu memahami klausula baku yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keabsahan *click-wrap agreement* menurut hukum perjanjian Indonesia dan menentukan batas keberlakuan klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen dalam transaksi e-commerce. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan deskriptif-analitis. Bahan hukum terdiri atas bahan hukum primer, meliputi KUH Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, PP Nomor 71 Tahun 2019, PP Nomor 80 Tahun 2019, dan regulasi terkait, serta bahan hukum sekunder berupa buku dan artikel jurnal ilmiah. Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *click-wrap agreement* sah sebagai kontrak elektronik apabila memenuhi syarat sah perjanjian, transparansi, itikad baik, dan keseimbangan kontrak. Namun, klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab, menolak pengembalian dana, memberi kewenangan perubahan sepihak, atau mengaburkan hak konsumen harus dibatasi atau dinyatakan batal demi hukum. Penelitian ini merekomendasikan penyusunan kontrak digital yang lebih jelas, pengawasan yang lebih kuat, dan mekanisme pemulihan hak konsumen yang lebih mudah diakses.

Kata kunci: *click-wrap agreement*, klausula baku, perlindungan konsumen, transaksi e-commerce, kontrak elektronik

PENDAHULUAN

Perkembangan transaksi *e-commerce* telah mengubah cara masyarakat Indonesia membentuk hubungan hukum dalam kegiatan jual beli. Transaksi yang dahulu bertumpu pada pertemuan langsung kini semakin banyak berlangsung melalui aplikasi, situs web, dan platform digital. Skala perubahan ini cukup besar. Survei APJII tahun 2024 mencatat jumlah pengguna internet Indonesia mencapai sekitar 221,56 juta orang, dengan tingkat penetrasi sekitar 79,5% dari total penduduk Indonesia. Laporan *e-Conomy SEA 2024* juga menempatkan Indonesia sebagai salah satu pasar ekonomi digital terbesar di Asia Tenggara, dengan nilai ekonomi digital sekitar US\$90 miliar pada tahun 2024, dan *e-commerce* menjadi salah satu sektor utamanya. Dalam ruang transaksi yang masif tersebut, konsumen hampir selalu berhadapan dengan *terms and conditions* yang disusun sepihak oleh pelaku usaha. Persetujuan atas syarat tersebut sering diberikan melalui mekanisme *click-wrap agreement*, yaitu tindakan mengklik tombol “setuju”, “lanjutkan”, atau “I agree” sebelum konsumen dapat menggunakan layanan atau menyelesaikan transaksi.

Secara hukum, *click-wrap agreement* dapat dipahami sebagai bentuk kontrak elektronik karena kesepakatan lahir melalui sistem elektronik. Dalam hukum Indonesia, dasar keabsahan perjanjian tetap merujuk pada Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Pasal 1338 KUH Perdata juga menegaskan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Namun, dalam konteks

transaksi elektronik, ketentuan tersebut perlu dibaca bersama UU Informasi dan Transaksi Elektronik, PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Beberapa kajian hukum di Indonesia menegaskan bahwa transaksi *e-commerce* tetap dapat melahirkan akibat hukum melalui kontrak elektronik, tetapi perlindungan konsumen belum selalu efektif karena masih terdapat masalah penegakan, transparansi, dan mekanisme pemulihan hak konsumen.¹

Masalah utama dalam *click-wrap agreement* bukan terletak pada bentuk digitalnya semata. Persoalan yang lebih mendasar terletak pada kualitas persetujuan konsumen. Secara formal, tindakan mengklik tombol “setuju” dapat dianggap sebagai tanda penerimaan. Namun, secara substantif, persetujuan tersebut sering tidak didahului oleh pemahaman yang memadai terhadap isi perjanjian. Obar dan Oeldorf-Hirsch (2018) menunjukkan bahwa mekanisme *clickwrap* dapat mendorong pengguna melewati materi persetujuan tanpa membaca substansinya, sehingga persetujuan digital sering menjadi tindakan cepat yang miskin pemahaman.² Phillips (2017) juga menemukan bahwa dalam layanan digital, konsumen kerap masuk ke dalam hubungan kontraktual tanpa benar-benar membaca atau menyadari konsekuensi dari syarat layanan yang disetujui.³ Temuan ini penting bagi hukum perjanjian karena kesepakatan tidak boleh hanya diperlakukan sebagai tindakan teknis, melainkan harus mencerminkan kehendak yang bebas, sadar, dan tidak menyesatkan.

Ketimpangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen semakin terlihat dalam penggunaan klausula baku. Pelaku usaha menyusun seluruh isi kontrak, menentukan bahasa hukum, menempatkan tautan syarat layanan, mengatur alur persetujuan, dan membatasi pilihan konsumen pada dua opsi: menerima atau meninggalkan layanan. Konsumen tidak memiliki ruang untuk merundingkan isi perjanjian. Dalam kondisi seperti ini, asas kebebasan berkontrak tidak dapat dipahami secara absolut. Asas tersebut harus diseimbangkan dengan asas iktikad baik, kepatutan, transparansi, dan keseimbangan kontraktual. Studi Lagioia, Jablonowska, Liepiņa, dan Drażewski (2022) menunjukkan bahwa kontrak konsumen digital sering memuat klausul yang berpotensi tidak adil, seperti pembatasan tanggung jawab, perubahan sepihak, pemutusan sepihak, penghapusan

¹ Edward Zeth Daud dan Heru Suyanto, “The Legal Protection on Consumers of E-Commerce Transactions in Indonesia,” *Law Development Journal* 6, no. 2 (3 Juni 2024): 266, <https://doi.org/10.30659/ldj.6.2.266-278>; Irma Roudlotul Jannah, Helna Tri Syanturi, dan Arif Zunaidi, “Legal Protection of Consumers in Transactions E-Commerce in Indonesia,” *IJIEF: Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance* 8, no. 2 (12 November 2025): 72–80, <https://doi.org/10.35719/ijief.v8i2.2281>; Zaidah Nur Rosidah dan Lego Karjoko, “Enhancing Consumer Protection in Electronic Transactions in Indonesia,” *Srinwijaya Law Review*, 31 Januari 2025, 194–207, <https://doi.org/10.28946/slrev.Vol9.Iss1.3942.pp194-207>.

² Jonathan A. Obar dan Anne Oeldorf-Hirsch, “The Clickwrap: A Political Economic Mechanism for Manufacturing Consent on Social Media,” *Social Media + Society* 4, no. 3 (19 Juli 2018), <https://doi.org/10.1177/2056305118784770>.

³ Andelka M. Phillips, “Reading the fine print when buying your genetic self online: direct-to-consumer genetic testing terms and conditions,” *New Genetics and Society* 36, no. 3 (3 Juli 2017): 273–95, <https://doi.org/10.1080/14636778.2017.1352468>.

konten, dan klausul arbitrase.⁴ Temuan serupa juga ditegaskan oleh Lippi et al. (2019) bahwa syarat layanan platform daring sering mengandung klausul yang berpotensi merugikan konsumen.⁵

Dalam konteks Indonesia, perlindungan terhadap konsumen telah diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 undang-undang tersebut secara tegas membatasi pencantuman klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, menolak pengembalian barang atau uang secara sepihak, memberikan kuasa sepihak kepada pelaku usaha, atau membuat konsumen tunduk pada aturan baru yang dibuat sepihak. Ketentuan tersebut juga melarang klausula baku yang letak, bentuk, atau pengungkapannya sulit terlihat, sulit dibaca, atau sulit dimengerti. Dengan demikian, klausula baku dalam *click-wrap agreement* tidak otomatis mengikat hanya karena konsumen telah mengklik tombol persetujuan. Panjaitan et al. (2025) menegaskan bahwa Indonesia telah memiliki kerangka normatif perlindungan konsumen digital, tetapi *click-wrap agreement* masih sering memuat klausul yang kompleks dan tidak dapat dinegosiasikan, sehingga membatasi kemampuan konsumen untuk menjalankan haknya.⁶ Rosidah dan Karjoko (2025) juga menilai bahwa meskipun UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, PP PMSE, PP PSTE, dan Permendag Nomor 31 Tahun 2023 telah memberi dasar perlindungan, proses pemulihan hak konsumen dalam transaksi elektronik belum selalu mudah dan efisien.⁷

Celah penelitian ini terletak pada perlunya pembacaan *click-wrap agreement* sebagai persoalan hukum perjanjian perdata, bukan hanya sebagai isu umum perlindungan konsumen digital. Banyak penelitian telah membahas perlindungan konsumen dalam *e-commerce*, penipuan daring, penyelesaian sengketa, dan tanggung jawab pelaku usaha. Namun, pembahasan yang secara khusus menguji hubungan antara “klik setuju”, syarat sah perjanjian, asas keseimbangan kontrak, dan batas keberlakuan klausula baku masih perlu dipertajam. Rahma et al. (2022) menunjukkan bahwa validitas kontrak elektronik dalam transaksi *e-commerce* berkaitan erat dengan kepastian hukum bagi konsumen, tetapi kerangka hukum yang ada belum sepenuhnya menjamin perlindungan yang memadai.⁸ Dalam perspektif yang lebih luas, Möslein (2023) menegaskan bahwa transformasi digital telah mengubah karakter syarat baku, sehingga instrumen hukum tradisional seperti

⁴ F. Laggio et al., “AI in Search of Unfairness in Consumer Contracts: The Terms of Service Landscape,” *Journal of Consumer Policy* 45, no. 3 (18 September 2022): 481–536, <https://doi.org/10.1007/s10603-022-09520-9>.

⁵ Marco Lippi et al., “CLAUDETTE: an automated detector of potentially unfair clauses in online terms of service,” *Artificial Intelligence and Law* 27, no. 2 (15 Juni 2019): 117–39, <https://doi.org/10.1007/s10506-019-09243-2>.

⁶ Hulman Panjaitan et al., “Strengthening Consumer Protection in Digital Transactions: A Legal Perspective on Click-Wrap Agreements Under the Consumer Protection Law,” *Jurnal Hukum* 41, no. 3 (1 Oktober 2025): 666, <https://doi.org/10.26532/jh.v41i3.47262>.

⁷ Rosidah dan Karjoko, “Enhancing Consumer Protection in Electronic Transactions in Indonesia.”

⁸ Ifitainy Shaumi Rahma et al., “Indonesian Legal Protection for Consumers on the Validity of Electronic Contracts in the E-Commerce Transactions,” *Yuridika* 37, no. 3 (1 September 2022): 697–714, <https://doi.org/10.20473/ydk.v37i3.36976>.

transparansi dan pengujian kewajaran perlu diperkuat agar tetap mampu menjaga otonomi para pihak dalam kontrak digital.⁹

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berangkat dari dua pertanyaan pokok. Pertama, bagaimana keabsahan *click-wrap agreement* dalam perspektif syarat sah perjanjian dan asas keseimbangan kontrak. Kedua, bagaimana batas keberlakuan klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keabsahan *click-wrap agreement* menurut hukum perjanjian Indonesia dan menentukan batas perlindungan hukum terhadap klausula baku yang merugikan konsumen. Argumentasi awal yang dibangun dalam artikel ini adalah bahwa *click-wrap agreement* pada prinsipnya sah dan mengikat apabila memenuhi syarat sah perjanjian, prinsip transparansi, iktikad baik, serta kewajaran. Namun, kekuatan mengikat tersebut tidak bersifat mutlak. Klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, menutup hak pengembalian barang atau uang, memberi kewenangan perubahan sepihak, atau disusun dalam bentuk yang sulit dibaca dan dipahami harus dibatasi, dikesampingkan, atau dinyatakan batal demi hukum demi menjaga keseimbangan kontraktual dan perlindungan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan sifat deskriptif-analitis. Metode ini dipilih karena objek kajian bertumpu pada analisis norma hukum mengenai keabsahan *click-wrap agreement* dan batas keberlakuan klausula baku dalam transaksi *e-commerce*. Penelitian hukum normatif relevan digunakan karena isu utama artikel ini tidak mengukur perilaku konsumen secara empiris, tetapi menilai kesesuaian kontrak elektronik dengan hukum perjanjian, hukum perlindungan konsumen, dan regulasi transaksi elektronik. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian Rahma et al. (2022) yang menganalisis validitas kontrak elektronik melalui pendekatan perundang-undangan dan konseptual dalam konteks perlindungan konsumen *e-commerce* di Indonesia.¹⁰

Pendekatan penelitian yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan analitis. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah KUH Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, PP Nomor 80

⁹ Florian Möslein, "Digitized Terms: The Regulation of Standard Contract Terms in the Digital Age," *European Review of Contract Law* 19, no. 4 (15 Desember 2023): 300–320, <https://doi.org/10.1515/ercl-2023-2019>.

¹⁰ Iftinaity Shaumi Rahma et al., "Indonesian Legal Protection for Consumers on the Validity of Electronic Contracts in the E-Commerce Transactions."

Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Permendag Nomor 31 Tahun 2023. Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep perjanjian, kontrak elektronik, klausula baku, klausula eksonerasi, asas kebebasan berkontrak, asas iktikad baik, dan asas keseimbangan kontrak. Model pendekatan tersebut juga digunakan dalam kajian Rosidah dan Karjoko (2025) yang menilai perlindungan konsumen transaksi elektronik melalui analisis peraturan perundang-undangan dan konsep hukum yang relevan.¹¹

Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan yang mengatur kontrak, transaksi elektronik, perdagangan melalui sistem elektronik, dan perlindungan konsumen. Bahan hukum sekunder meliputi buku hukum, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan pendapat ahli tentang kontrak elektronik, klausula baku, serta *unfair terms* dalam transaksi digital. Bahan hukum tersier digunakan untuk memperjelas istilah hukum yang diperlukan. Seluruh bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara kualitatif normatif dengan cara mengidentifikasi norma, menafsirkan hubungan antarperaturan, mengevaluasi kesesuaian klausula baku dengan prinsip hukum perjanjian, lalu merumuskan batas keberlakuan klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen. Teknik analisis ini selaras dengan Rahma dan Sulastrı (2025) yang menggunakan metode yuridis normatif, pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan studi kasus untuk menilai praktik klausula standar dalam perjanjian elektronik *e-commerce*.¹²

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keabsahan Click-Wrap Agreement

Click-wrap agreement pada dasarnya dapat dikualifikasi sebagai kontrak elektronik karena hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dibentuk melalui sistem elektronik. Dalam praktik *e-commerce*, konsumen menyatakan persetujuan dengan mengklik tombol “setuju”, “lanjutkan”, atau “I agree” terhadap syarat dan ketentuan yang telah disiapkan oleh platform atau pelaku usaha. Secara normatif, konstruksi ini sejalan dengan pengakuan kontrak elektronik dalam rezim hukum Indonesia, terutama PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang menempatkan transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang menimbulkan akibat hukum bagi para pihak. Namun, pengakuan tersebut tidak berdiri sendiri. PP Nomor 71 Tahun 2019 juga menuntut agar penyelenggaraan transaksi elektronik memperhatikan prinsip iktikad baik, kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajaran. Karena itu, *click-wrap*

¹¹ Rosidah dan Karjoko, “Enhancing Consumer Protection in Electronic Transactions in Indonesia.”

¹² Deva Aurelia Rahma dan Sulastrı Sulastrı, “Bad-Faith Practices in E-Commerce Standard Clauses and Their Impact on Consumer Protection,” *JURNAL USM LAW REVIEW* 8, no. 3 (24 Desember 2025): 2698–2714, <https://doi.org/10.26623/julr.v8i3.13116>.

agreement tidak boleh dipandang hanya sebagai prosedur teknis digital, tetapi sebagai perjanjian yang tetap tunduk pada kaidah hukum perdata dan perlindungan konsumen.

Dari perspektif Pasal 1320 KUH Perdata, unsur pertama yang harus diuji adalah kesepakatan para pihak. Secara formal, tindakan mengklik tombol persetujuan dapat dianggap sebagai penerimaan atas penawaran kontraktual. PP Nomor 71 Tahun 2019 juga memungkinkan kesepakatan elektronik terjadi ketika penawaran diterima dan disetujui secara elektronik, termasuk melalui tindakan penerimaan yang menunjukkan persetujuan. Namun, secara substantif, kesepakatan tidak cukup hanya dibuktikan dengan satu klik. Kesepakatan yang sah harus lahir dari kehendak yang bebas, sadar, dan tidak dibentuk oleh informasi yang kabur atau menyesatkan. Obar dan Oeldorf-Hirsch (2018) menunjukkan bahwa mekanisme *clickwrap* dalam layanan digital sering mendorong pengguna melewati materi persetujuan tanpa membaca substansinya, sehingga persetujuan digital dapat berubah menjadi formalitas yang miskin pemahaman.¹³ Phillips (2017) juga menegaskan bahwa pengguna layanan daring sering masuk ke dalam hubungan kontraktual tanpa benar-benar membaca atau menyadari konsekuensi dari syarat layanan yang diterimanya.¹⁴ Dengan demikian, klik “setuju” baru dapat dianggap sebagai kesepakatan yang kuat apabila konsumen memperoleh akses wajar terhadap informasi, tampilan klausul jelas, tersedia kesempatan membaca, dan tidak ada desain antarmuka yang menyesatkan.

Unsur kedua adalah kecakapan para pihak. Dalam transaksi konvensional, kecakapan lebih mudah dinilai karena para pihak dapat berhadapan langsung atau menggunakan dokumen identitas secara jelas. Dalam transaksi digital, masalahnya lebih kompleks. Platform sering hanya mengandalkan pendaftaran akun, alamat surat elektronik, nomor telepon, atau persetujuan otomatis tanpa verifikasi umur, status hukum, atau kewenangan pengguna. Bawono (2020), dalam kajiannya tentang validitas kontrak elektronik pada aplikasi perangkat lunak, menunjukkan bahwa kontrak elektronik dapat menghadapi masalah kecakapan karena pengguna yang menyetujui *click-wrap agreement* berpotensi belum dewasa atau belum memenuhi syarat hukum untuk mengikatkan diri.¹⁵ Karena itu, dalam transaksi konsumen biasa, kecakapan memang sering diasumsikan. Namun, untuk transaksi bernilai tinggi, transaksi keuangan, layanan berisiko, atau transaksi yang terkait data pribadi dan kewajiban berkelanjutan, platform perlu menerapkan verifikasi yang memadai. Tanpa mekanisme tersebut, kontrak dapat menghadapi persoalan cacat subjektif yang berpengaruh terhadap keabsahan perjanjian.

¹³ Obar dan Oeldorf-Hirsch, “The Clickwrap: A Political Economic Mechanism for Manufacturing Consent on Social Media.”

¹⁴ Phillips, “Reading the fine print when buying your genetic self online: direct-to-consumer genetic testing terms and conditions.”

¹⁵ Bambang Tri Bawono, “The Validity of Electronic Contracts in Software Applications,” *Jurnal Akta* 7, no. 1 (13 Juni 2020): 119, <https://doi.org/10.30659/akta.v7i1.10556>.

Unsur ketiga adalah adanya objek tertentu. Dalam transaksi *e-commerce*, objek perjanjian dapat berupa barang, jasa, layanan digital, akses akun, langganan, fitur premium, ruang penyimpanan digital, atau produk berbasis aplikasi. Objek tersebut harus jelas dari segi jenis, spesifikasi, harga, biaya tambahan, masa berlaku layanan, cara pembayaran, prosedur pembatalan, kebijakan pengembalian dana, dan mekanisme komplain. Ketidakjelasan objek tidak hanya melemahkan kepastian hukum, tetapi juga memperlebar posisi tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Rahma et al. (2022) menilai bahwa validitas kontrak elektronik dalam transaksi *e-commerce* sangat terkait dengan kepastian hukum bagi konsumen, sementara kerangka hukum yang ada belum sepenuhnya menjamin perlindungan memadai dalam hubungan antara produsen, distributor, platform, dan konsumen.¹⁶ Dengan demikian, *click-wrap agreement* yang tidak menjelaskan objek transaksi secara terang dapat tetap terlihat sah secara formal, tetapi lemah secara substansial karena konsumen tidak memperoleh gambaran utuh tentang apa yang sebenarnya ia setuju.

Unsur keempat adalah sebab yang halal. Isi *click-wrap agreement* tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Dalam konteks kontrak digital, unsur ini berkaitan langsung dengan isi klausula baku. Klausul yang mengalihkan seluruh tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen, menolak pengembalian uang secara mutlak, membatasi hak komplain, memberi kewenangan perubahan sepihak, atau menutup akses penyelesaian sengketa dapat bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen. Pasal 18 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melarang pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, termasuk klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atau membuat konsumen tunduk pada aturan baru yang dibuat sepihak. Kajian Lagioia et al. (2022) mengenai *terms of service* digital juga menunjukkan bahwa klausul yang sering bermasalah dalam kontrak konsumen digital mencakup pembatasan tanggung jawab, perubahan sepihak, pemutusan sepihak, penghapusan konten, dan arbitrase.¹⁷ Dalam kajian yang lebih spesifik, Wijaya dan Yulianingsih menemukan bahwa perjanjian elektronik berbasis *clickwrap* memang dapat dianggap sah berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata dan UU ITE, tetapi kelemahannya terletak pada ketiadaan proses tawar-menawar yang memungkinkan pihak kuat memasukkan klausula eksonerasi.¹⁸

Asas kebebasan berkontrak sebagaimana tercermin dalam Pasal 1338 KUH Perdata memang memberikan kekuatan mengikat terhadap perjanjian yang dibuat secara sah. Namun, asas ini tidak bersifat absolut. Kebebasan berkontrak harus dibatasi oleh syarat sah perjanjian, iktikad baik,

¹⁶ Iftinaity Shaumi Rahma et al., "Indonesian Legal Protection for Consumers on the Validity of Electronic Contracts in the E-Commerce Transactions."

¹⁷ Lagioia et al., "AI in Search of Unfairness in Consumer Contracts: The Terms of Service Landscape."

¹⁸ Hadi Wijaya dan Wiwin Yulianingsih, "Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Syarat Dan Ketentuan Aplikasi Trading Efek," *Legal Spirit* 8, no. 3 (28 November 2024): 521–30, <https://doi.org/10.31328/lv8i3.5524>.

kepatutan, keseimbangan, dan norma hukum yang bersifat memaksa. Dalam kontrak konsumen digital, pembatasan tersebut menjadi penting karena konsumen tidak berada dalam posisi tawar yang setara. Admiral et al. (2025) menegaskan bahwa kontrak baku digital, termasuk *clickwrap* dan *browserwrap*, sering mengutamakan efisiensi dibanding keadilan, sehingga persetujuan formal dapat menyembunyikan ketimpangan struktural dan mengurangi otonomi konsumen.¹⁹ Santoso dan Marlinah (2024) juga menunjukkan adanya ketegangan antara Pasal 1320 KUH Perdata dan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen ketika standar kebebasan berkontrak bertemu dengan kebutuhan perlindungan terhadap klausula baku yang merugikan konsumen.²⁰ Oleh karena itu, hakim, regulator, dan penyelenggara sistem elektronik perlu membaca *click-wrap agreement* bukan hanya dari keberadaan klik, tetapi dari kualitas hubungan kontraktual yang dibentuknya.

Asas keseimbangan menuntut distribusi hak dan kewajiban yang proporsional antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam *click-wrap agreement*, ketidakseimbangan muncul karena pelaku usaha menguasai hampir seluruh arsitektur kontrak: desain halaman, letak tombol persetujuan, bahasa kontrak, panjang dokumen, tautan kebijakan, mekanisme pembatalan, dan bukti persetujuan. Konsumen hanya menjadi pihak penerima. Karena itu, indikator *click-wrap agreement* yang sah perlu dirumuskan secara lebih ketat. Konsumen harus memperoleh akses penuh terhadap syarat dan ketentuan sebelum menyetujui. Tombol persetujuan harus tampil jelas dan tidak menyesatkan. Klausul penting harus ditampilkan secara tegas, terutama pembatasan tanggung jawab, pengembalian dana, pembatalan, biaya tambahan, penggunaan data pribadi, dan penyelesaian sengketa. Bahasa kontrak harus mudah dibaca dan dipahami. Konsumen harus memiliki kesempatan menolak tanpa paksaan tersembunyi. Pelaku usaha harus menyimpan jejak elektronik persetujuan. Isi perjanjian juga tidak boleh melanggar UU Perlindungan Konsumen. Dengan ukuran tersebut, *click-wrap agreement* memiliki kekuatan mengikat apabila memenuhi syarat sah perjanjian dan prinsip kontrak elektronik. Namun, keabsahannya tidak boleh hanya diukur dari tindakan klik. Ia harus diuji dari kualitas persetujuan, kejelasan informasi, kecakapan para pihak, objek transaksi, sebab yang halal, dan keseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen.

¹⁹ Admiral Admiral et al., "Unfair Terms in Standard Digital Contracts: A Hidden Threat to Human Rights and Consumer Justice," *Yustisia Jurnal Hukum* 14, no. 3 (31 Desember 2025): 312, <https://doi.org/10.20961/yustisia.v14i3.109656>.

²⁰ Mulia Akbar Santoso dan Marlinah Marlinah, "Consumer Protection in Business Law: Conflict of Norms and its Implications under Article 18 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection," *INTERNATIONAL JOURNAL OF MULTIDISCIPLINARY RESEARCH AND ANALYSIS* 07, no. 10 (31 Oktober 2024), <https://doi.org/10.47191/ijmra/v7-i10-42>.

Batas Keberlakuan Klausula Baku yang Berpotensi Merugikan Konsumen

Klausula baku dalam transaksi *e-commerce* pada dasarnya tidak selalu dilarang. Dalam praktik perdagangan digital, klausula baku dibutuhkan untuk menjaga efisiensi, keseragaman prosedur, dan kecepatan transaksi. Platform *e-commerce* tidak mungkin merundingkan satu per satu syarat transaksi dengan jutaan pengguna. Karena itu, syarat layanan, kebijakan privasi, kebijakan pengembalian barang, ketentuan pembayaran, dan prosedur komplain lazim dibuat dalam format standar. Namun, klausula baku menjadi bermasalah ketika digunakan untuk mengurangi, membatasi, atau menghapus hak konsumen secara sepihak. Prematura dan Suryani (2023) menegaskan bahwa perjanjian baku dalam transaksi *e-commerce* memang memberi kepraktisan, tetapi juga menempatkan konsumen dalam posisi tanpa daya tawar karena konsumen hanya dapat menerima atau menolak seluruh isi kontrak.²¹ Rahma dan Sulastri (2025) juga menunjukkan bahwa klausula standar dalam perjanjian elektronik *e-commerce* sering menciptakan ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen, terutama ketika pengawasan preventif belum berjalan efektif.²²

Batas normatif utama klausula baku dalam hukum Indonesia terdapat dalam Pasal 18 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan ini melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen, menolak pengembalian uang, memberikan kuasa sepihak dari konsumen kepada pelaku usaha, membebankan pembuktian secara merugikan kepada konsumen, mengurangi manfaat jasa, serta membuat konsumen tunduk pada aturan baru yang dibuat sepihak. Undang-undang ini juga melarang klausula yang letaknya sulit terlihat, bentuknya sulit dibaca, atau bahasanya sulit dimengerti. Klausula yang melanggar ketentuan tersebut dinyatakan batal demi hukum. Dalam konteks ini, kebebasan berkontrak tidak dapat digunakan untuk membenarkan semua isi *terms and conditions*. Santoso dan Marlinah (2024) menilai bahwa perlindungan konsumen sering berbenturan dengan asas kebebasan berkontrak, terutama ketika Pasal 1320 KUH Perdata digunakan untuk membenarkan kontrak baku, sementara Pasal 18 UUPK membatasi klausula yang merugikan konsumen.²³ Dengan demikian, batas keberlakuan klausula baku tidak hanya ditentukan oleh adanya persetujuan, tetapi juga oleh kesesuaian substansinya dengan perlindungan hukum konsumen.

²¹ Aditya Migi Prematura dan Suryani Suryani, "Consumer Protection Against Standard Clauses in Business Transactions Through E-Commerce," *Pena Justitia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum* 21, no. 2 (4 Januari 2023), <https://doi.org/10.31941/pj.v21i2.2709>.

²² Rahma dan Sulastri Sulastri, "Bad-Faith Practices in E-Commerce Standard Clauses and Their Impact on Consumer Protection."

²³ Santoso dan Marlinah, "Consumer Protection in Business Law: Conflict of Norms and its Implications under Article 18 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection."

Batas berikutnya terdapat dalam PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. PP ini menegaskan bahwa kontrak elektronik yang dibuat dengan klausula baku harus tunduk pada ketentuan klausula baku dalam peraturan perundang-undangan. Kontrak elektronik juga perlu memuat identitas para pihak, objek dan spesifikasi, persyaratan transaksi elektronik, harga dan biaya, prosedur pembatalan, hak pihak yang dirugikan untuk mengembalikan barang atau meminta penggantian apabila terdapat cacat tersembunyi, serta pilihan hukum penyelesaian transaksi elektronik. Norma ini penting karena kontrak digital sering disetujui dengan cepat melalui *click-wrap agreement*. Fatakh (2025) menilai bahwa ketidakjelasan klausul pengembalian dana dan garansi dalam kontrak elektronik dapat menciptakan ketimpangan antara pelaku usaha dan konsumen serta melemahkan kepastian hukum.²⁴ Panjaitan dan Pramono (2023) juga menegaskan bahwa kontrak elektronik berbasis klausula baku memang dapat dinilai sah menurut Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUH Perdata, tetapi keberlakuannya tetap dibatasi oleh Pasal 1337 KUH Perdata dan Pasal 18 UUPK.²⁵

Klausula eksonerasi merupakan bentuk klausula baku yang paling perlu dibatasi. Klausula ini biasanya digunakan untuk membebaskan atau mengurangi tanggung jawab pelaku usaha. Contohnya, “pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas seluruh kerugian konsumen”, “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan dalam kondisi apa pun”, “uang yang sudah dibayarkan tidak dapat diminta kembali dengan alasan apa pun”, “pelaku usaha dapat mengubah syarat layanan kapan saja tanpa persetujuan konsumen”, atau “konsumen dianggap menyetujui seluruh perubahan hanya dengan tetap menggunakan aplikasi”. Klausula semacam ini tidak dapat diberlakukan secara mutlak karena berpotensi menghapus hak dasar konsumen. Barakatullah (2016) menunjukkan bahwa kontrak standar elektronik dalam hubungan bisnis-konsumen sering bersifat *take it or leave it* dan dapat digunakan untuk mengabaikan hak konsumen, sehingga klausula pengalihan tanggung jawab harus dinilai bertentangan dengan UUPK.²⁶ Temuan Lagioia et al. (2022) juga memperlihatkan bahwa klausul pembatasan tanggung jawab, perubahan sepihak, pemutusan sepihak, dan arbitrase merupakan kategori klausul yang sering bermasalah dalam kontrak konsumen digital.²⁷

²⁴ Abdul Fatakh, “Setting Refund and Warranty Clauses Urgency in Electronic Agreements: Harmonization between Covenant Law & Consumer Protection,” *JURNAL AKTA* 12, no. 4 (6 Desember 2025): 1024, <https://doi.org/10.30659/akta.v12i4.47078>.

²⁵ Hulman Panjaitan dan Nindyo Pramono, “Legal Protection of Consumers in Digital Transactions,” *Russian Law Journal* 11, no. 3 (7 April 2023), <https://doi.org/10.52783/rlj.v11i3.1622>.

²⁶ Abdul Halim Barakatullah, “Personal Liability For Loss Of Business Of Consumer In Electronic Transaction Using The Standard Contract,” *Lambung Mangkurat Law Journal* 1, no. 2 (30 Agustus 2016), <https://doi.org/10.32801/lamlaj.v1i2.14>.

²⁷ Lagioia et al., “AI in Search of Unfairness in Consumer Contracts: The Terms of Service Landscape.”

Klausula perubahan sepihak dan klausula penyelesaian sengketa juga harus dibatasi secara ketat. Dalam transaksi digital, pelaku usaha sering mencantumkan ketentuan bahwa syarat layanan dapat diubah sewaktu-waktu. Klausul seperti ini tidak otomatis sah. Perubahan sepihak hanya dapat dibenarkan jika dilakukan dengan pemberitahuan yang jelas, masa transisi yang wajar, kesempatan bagi konsumen untuk menolak, serta mekanisme pengakhiran layanan tanpa kerugian yang tidak proporsional. Klausula forum penyelesaian sengketa juga tidak boleh menutup hak konsumen untuk memperoleh penyelesaian secara patut. Konsumen tetap berhak memperoleh advokasi, perlindungan, kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian. Adillah, Putra, dan Nugroho (2025) menekankan bahwa desain klausul kontrak *e-commerce* perlu memuat hak dan kewajiban konsumen, ketentuan pembayaran, pengembalian produk, klausula tanggung jawab, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang transparan serta mudah diakses.²⁸ Dalam transaksi lintas negara, klausula pilihan hukum dan forum juga harus diuji agar tidak menghilangkan perlindungan konsumen berdasarkan hukum Indonesia.

Batas keberlakuan klausula baku juga ditentukan oleh transparansi. Klausula dalam *click-wrap agreement* harus mudah diakses, mudah dibaca, dan mudah dipahami sebelum konsumen menyetujui. Klausul yang disembunyikan dalam tautan kecil, ditulis dengan istilah teknis berlebihan, diletakkan pada bagian yang sulit ditemukan, atau dipisahkan dari tombol persetujuan dapat dianggap tidak memenuhi prinsip transparansi. Pasal 18 ayat (2) UUPK memberi dasar bahwa klausula yang sulit terlihat, sulit dibaca, atau sulit dimengerti dilarang. Lippi et al. (2019) menunjukkan bahwa syarat layanan platform digital sering memuat klausul yang berpotensi tidak adil, sehingga teknologi bahkan mulai digunakan untuk mendeteksi klausul bermasalah dalam kontrak konsumen.²⁹ Dalam kerangka perlindungan preventif, pelaku usaha wajib membuat klausul yang jelas, menonjolkan klausul penting sebelum persetujuan, menyediakan ringkasan syarat utama, membuka mekanisme pembatalan dan pengembalian dana, serta memastikan pengawasan terhadap pelaku usaha PMSE. Edukasi konsumen juga penting karena banyak konsumen menekan tombol setuju tanpa memahami risiko hukum dari persetujuan digital.

Perlindungan represif diperlukan ketika kerugian telah terjadi. Konsumen dapat mengajukan komplain kepada pelaku usaha atau platform, menempuh penyelesaian melalui BPSK, mengajukan gugatan perdata ke pengadilan, menuntut ganti rugi, meminta pembatalan klausula baku yang melanggar hukum, serta mendorong penerapan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan PMSE. Rahma dan Sulastri (2025) menilai bahwa lemahnya pengawasan

²⁸ Ishmah Izzati Arianti Adillah, Moh Rafli Awalul Putra, dan Lucky Dafira Nugroho, "Strategi Perancangan Klausul dalam Kontrak E-Commerce untuk Mencegah Sengketa Daring (Online Dispute)," *AHKAM* 4, no. 2 (28 Juni 2025): 693–711, <https://doi.org/10.58578/ahkam.v4i2.6438>.

²⁹ Lippi et al., "CLAUDETTTE: an automated detector of potentially unfair clauses in online terms of service."

preventif membuat perlindungan konsumen sering bersifat reaktif, sehingga perlu model pengawasan lebih awal terhadap klausula baku sebelum diberlakukan [2]. Dengan demikian, temuan utama untuk rumusan masalah kedua adalah bahwa klausula baku dalam *click-wrap agreement* hanya berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, iktikad baik, transparansi, kewajaran, dan keseimbangan kontrak. Klausula yang menghilangkan hak dasar konsumen, mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, memberi kewenangan sepihak yang merugikan, atau disusun secara tidak jelas harus dianggap tidak mengikat. Dalam konstruksi hukum yang tepat, perjanjian elektroniknya dapat tetap berlaku, tetapi klausula yang melanggar hukum harus dikesampingkan atau dinyatakan batal demi hukum.

KESIMPULAN

Click-wrap agreement dalam transaksi e-commerce pada prinsipnya sah sebagai bentuk kontrak elektronik apabila memenuhi syarat sah perjanjian, yaitu kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Namun, persetujuan melalui klik tidak boleh dipahami secara formal semata. Persetujuan harus mencerminkan kehendak yang wajar, didukung informasi yang jelas, dan tidak lahir dari desain kontrak yang menyesatkan. Karena itu, keabsahan *click-wrap agreement* harus diuji melalui syarat sah perjanjian, asas iktikad baik, transparansi, kewajaran, dan asas keseimbangan kontrak. Klausula baku dalam *click-wrap agreement* tidak dilarang selama digunakan untuk efisiensi transaksi dan tidak merugikan konsumen. Batas keberlakuannya terletak pada larangan klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, menolak pengembalian barang atau uang secara mutlak, memberi kewenangan perubahan sepihak, mengurangi hak konsumen, atau disusun dengan bentuk yang sulit dibaca dan sulit dimengerti. Klausula yang melanggar ketentuan tersebut tidak memiliki kekuatan mengikat dan dapat dinyatakan batal demi hukum. Artikel dapat merekomendasikan tiga hal. Pertama, pelaku usaha e-commerce perlu menyusun terms and conditions yang ringkas, jelas, dan proporsional. Kedua, pemerintah perlu memperkuat pengawasan terhadap klausula baku digital. Ketiga, konsumen perlu diberi akses pemulihan yang mudah, cepat, dan efektif ketika dirugikan oleh klausula sepihak dalam transaksi digital.

REFERENSI

- Adillah, Ishmah Izzati Arianti, Moh Rafli Awalul Putra, dan Lucky Dafira Nugroho. "Strategi Perancangan Klausul dalam Kontrak E-Commerce untuk Mencegah Sengketa Daring (Online Dispute)." *AHKAM* 4, no. 2 (28 Juni 2025): 693–711. <https://doi.org/10.58578/ahkam.v4i2.6438>.
- Admiral, Admiral, Ridwan Arifin, Fadhel Arjuna Adinda, dan Souad Ahmed Ezzerouali. "Unfair Terms in Standard Digital Contracts: A Hidden Threat to Human Rights and Consumer Justice." *Yustisia Jurnal Hukum* 14, no. 3 (31 Desember 2025): 312. <https://doi.org/10.20961/yustisia.v14i3.109656>.
- Barakatullah, Abdul Halim. "Personal Liability For Loss Of Business Of Consumer In Electronic Transaction Using The Standard Contract." *Lambung Mangkurat Law Journal* 1, no. 2 (30 Agustus 2016). <https://doi.org/10.32801/lamlaj.v1i2.14>.
- Bawono, Bambang Tri. "The Validity of Electronic Contracts in Software Applications." *Jurnal Akta* 7, no. 1 (13 Juni 2020): 119. <https://doi.org/10.30659/akta.v7i1.10556>.
- Daud, Edward Zeth, dan Heru Suyanto. "The Legal Protection on Consumers of E-Commerce Transactions in Indonesia." *Law Development Journal* 6, no. 2 (3 Juni 2024): 266. <https://doi.org/10.30659/ldj.6.2.266-278>.
- Fatakh, Abdul. "Setting Refund and Warranty Clauses Urgency in Electronic Agreements: Harmonization between Covenant Law & Consumer Protection." *JURNAL AKTA* 12, no. 4 (6 Desember 2025): 1024. <https://doi.org/10.30659/akta.v12i4.47078>.
- Iftinaity Shaumi Rahma, Eliza July Hasiana, Sian Lie Cantika, dan Tania Octaviona. "Indonesian Legal Protection for Consumers on the Validity of Electronic Contracts in the E-Commerce Transactions." *Yuridika* 37, no. 3 (1 September 2022): 697–714. <https://doi.org/10.20473/ydk.v37i3.36976>.
- Jannah, Irma Roudlotul, Helna Tri Syanturi, dan Arif Zunaidi. "Legal Protection of Consumers in Transactions E-Commerce in Indonesia." *IJIEF: Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance* 8, no. 2 (12 November 2025): 72–80. <https://doi.org/10.35719/ijief.v8i2.2281>.
- Lagioia, F., A. Jablonowska, R. Liepina, dan K. Drazewski. "AI in Search of Unfairness in Consumer Contracts: The Terms of Service Landscape." *Journal of Consumer Policy* 45, no. 3 (18 September 2022): 481–536. <https://doi.org/10.1007/s10603-022-09520-9>.
- Lippi, Marco, Przemyslaw Palka, Giuseppe Contissa, Francesca Lagioia, Hans-Wolfgang Micklitz, Giovanni Sartor, dan Paolo Torroni. "CLAUDETTE: an automated detector of potentially unfair clauses in online terms of service." *Artificial Intelligence and Law* 27, no. 2 (15 Juni 2019): 117–39. <https://doi.org/10.1007/s10506-019-09243-2>.
- Möslein, Florian. "Digitized Terms: The Regulation of Standard Contract Terms in the Digital Age." *European Review of Contract Law* 19, no. 4 (15 Desember 2023): 300–320. <https://doi.org/10.1515/ercl-2023-2019>.
- Obar, Jonathan A., dan Anne Oeldorf-Hirsch. "The Clickwrap: A Political Economic Mechanism for Manufacturing Consent on Social Media." *Social Media + Society* 4, no. 3 (19 Juli 2018). <https://doi.org/10.1177/2056305118784770>.

- 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* 41, no. 3 (1 Oktober 2025): 666. <https://doi.org/10.26532/jh.v41i3.47262>.
- Panjaitan, Hulman, dan Nindyo Pramono. "Legal Protection of Consumers in Digital Transactions." *Russian Law Journal* 11, no. 3 (7 April 2023). <https://doi.org/10.52783/rlj.v11i3.1622>.
- Phillips, Anelka M. "Reading the fine print when buying your genetic self online: direct-to-consumer genetic testing terms and conditions." *New Genetics and Society* 36, no. 3 (3 Juli 2017): 273–95. <https://doi.org/10.1080/14636778.2017.1352468>.
- Prematura, Aditya Migi, dan Suryani Suryani. "Consumer Protection Against Standard Clauses in Business Transactions Through E-Commerce." *Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum* 21, no. 2 (4 Januari 2023). <https://doi.org/10.31941/pj.v21i2.2709>.
- Rahma, Deva Aurelia, dan Sulastri Sulastri. "Bad-Faith Practices in E-Commerce Standard Clauses and Their Impact on Consumer Protection." *JURNAL USM LAW REVIEW* 8, no. 3 (24 Desember 2025): 2698–2714. <https://doi.org/10.26623/julr.v8i3.13116>.
- Rosidah, Zaidah Nur, dan Lego Karjoko. "Enhancing Consumer Protection in Electronic Transactions in Indonesia." *Srinijaya Law Review*, 31 Januari 2025, 194–207. <https://doi.org/10.28946/slrev.Vol9.Iss1.3942.pp194-207>.
- Santoso, Mulia Akbar, dan Marlinah Marlinah. "Consumer Protection in Business Law: Conflict of Norms and its Implications under Article 18 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection." *INTERNATIONAL JOURNAL OF MULTIDISCIPLINARY RESEARCH AND ANALYSIS* 07, no. 10 (31 Oktober 2024). <https://doi.org/10.47191/ijmra/v7-i10-42>.
- Wijaya, Hadi, dan Wiwin Yulianingsih. "Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Syarat Dan Ketentuan Aplikasi Trading Efek." *Legal Spirit* 8, no. 3 (28 November 2024): 521–30. <https://doi.org/10.31328/lv.v8i3.5524>.