AHKAM
Jurnal Hukum Islam dan Humaniora

p-ISSN: 2964-6332
e-ISSN: 2964-6340

Terindeks: Dimensions, Scilit, Lens, Semantic, Crossref Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/ahkam.v4i2.6438

STRATEGI PERANCANGAN KLAUSUL DALAM KONTRAK *E-COMMERCE* UNTUK MENCEGAH SENGKETA DARING (*ONLINE DISPUTE*)

Clause Design Strategies in E-Commerce Contracts to Prevent Online Disputes

Ishmah Izzati Arianti Adillah[1], Moh Rafli Awalul Putra[2], Lucky Dafira Nugroho[3]
Universitas Trunojoyo Madura
ishmahizzatiariantiadillah@gmail.com; rafliputra2503@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
May 15, 2025	Jun 11, 2025	Jun 23, 2025	Jun 28, 2025

Abstract

This study examines the strategic formulation of clauses in electronic contracts as a preventive effort against the rising number of disputes in e-commerce transactions, with the backdrop of increasing consumer complaints to the Indonesian Ministry of Trade, which reached 20,942 cases as of March 2025—92.7% of which originated from online transactions. The core issue lies in the weak legal protection stemming from unilaterally drafted contracts by business actors, which tend to disadvantage consumers. The objective of this research is to formulate a model of adaptive and equitable digital contract clauses to minimize dispute risks. This study employs a normative legal research method with a conceptual and statutory approach, using primary and secondary legal sources selected through purposive sampling. The findings indicate that the most effective clauses in preventing disputes include provisions on consumer rights and obligations, intellectual property protection, payment terms, product return policies, exoneration clauses, and dispute resolution mechanisms. However,

AHKAM is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

shortcomings persist, such as the unilateral drafting of clauses, lack of transparency, and limited consumer access to justice mechanisms. Therefore, the design of electronic contracts must adhere to the principle of balanced interests between parties, align with the legal requirements of valid agreements under the Indonesian Civil Code (*KUHPerdata*), the Electronic Information and Transactions Law (*UU ITE*), and Government Regulation No. 71 of 2019, and incorporate fair, transparent, and accessible dispute resolution systems. The study concludes that an inclusive and proportional digital contract clause model is essential for strengthening consumer legal protection in e-commerce transactions.

Keywords: Electronic Contract; Standard Clauses; Consumer Protection; E-Commerce; Dispute Resolution; Cyber Law

Abstrak: Penelitian ini mengkaji strategi penyusunan klausul dalam kontrak elektronik sebagai upaya preventif terhadap meningkatnya sengketa dalam transaksi *e-commerce*, dengan latar belakang meningkatnya aduan konsumen kepada Kementerian Perdagangan RI yang mencapai 20.942 kasus per Maret 2025, di mana 92,7% berasal dari transaksi daring. Permasalahan utama terletak pada lemahnya perlindungan hukum akibat kontrak yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha, yang cenderung merugikan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah merumuskan model klausul kontrak digital yang adaptif dan berkeadilan guna meminimalkan risiko sengketa. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan konseptual dan perundang-undangan (*statute approach*), dan data diperoleh melalui studi pustaka terhadap dokumen hukum primer dan sekunder yang dipilih secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausul yang paling efektif dalam mencegah sengketa meliputi klausul hak dan kewajiban konsumen, perlindungan kekayaan intelektual, ketentuan pembayaran, pengembalian barang, klausul exonerasi, serta penyelesaian sengketa. Namun demikian, masih ditemukan kelemahan berupa penyusunan klausul secara sepihak, minimnya transparansi, dan keterbatasan akses konsumen terhadap mekanisme keadilan. Oleh karena itu, perancangan kontrak elektronik harus memenuhi prinsip keseimbangan kepentingan para pihak, mengacu pada unsur sah perjanjian dalam KUHPerdata, UU ITE, dan PP No. 71 Tahun 2019, serta dilengkapi dengan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil, transparan, dan mudah diakses. Simpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa model klausul kontrak digital yang inklusif dan proporsional menjadi kunci dalam memperkuat perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

Kata Kunci: Kontrak Elektronik; Klausul Baku; Perlindungan Konsumen; E-Commerce; Penyelesaian Sengketa; Hukum Siber

PENDAHULUAN

Pertumbuhan sektor perdagangan elektronik (e-commerce) di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini tidak terlepas dari peningkatan penetrasi internet, meluasnya penggunaan ponsel pintar, dan perubahan perilaku konsumen yang kini lebih memilih berbelanja secara daring karena kemudahan, kenyamanan, serta efisiensi waktu dan biaya. Di era industri 5.0, kemajuan teknologi tidak hanya

memungkinkan peningkatan kuantitas transaksi, tetapi juga memperluas cakupan hingga lintas negara. Berdasarkan data terbaru, proporsi transaksi e-commerce Indonesia mencapai 21,56% pada tahun 2023 dan diperkirakan meningkat hingga 34,84% pada 2029 (Purba et al., 2023). Sementara itu, jumlah pengguna e-commerce pada tahun 2024 diprediksi mencapai 65,65 juta, naik sekitar 12% dari tahun sebelumnya (Marginingsih et al., 2025).

Kemajuan ini juga menimbulkan sejumlah persoalan, terutama dalam aspek hukum. Salah satu isu krusial adalah perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik yang semakin kompleks. Pada Maret 2025, tercatat sebanyak 20.942 pengaduan konsumen masuk ke Kementerian Perdagangan, dan 92,7% di antaranya berasal dari sektor e-commerce (Wibawa, 2025). Kebingungannya para pihak dalam menyelesaikan sengketa, apalagi dalam konteks hukum internasional, di mana pihak yang terlibat bisa berasal dari negara yang berbeda, dengan sistem hukum yang tidak selalu kompatibel (Ari et al., 2024). Permasalahan seperti penipuan, keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian produk, hingga penyalahgunaan data pribadi sering terjadi dan menyulitkan penyelesaian sengketa, terutama jika melibatkan pihak lintas negara dengan yurisdiksi hukum yang berbeda (Suma, 2024).

Peneliti memandang bahwa regulasi yang ada belum sepenuhnya mampu mengimbangi pesatnya perkembangan teknologi digital, terutama dalam konteks kontrak elektronik yang menjadi dasar dari seluruh transaksi daring. Meskipun Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) telah mengatur aspek dasar transaksi digital, masih banyak celah hukum yang berpotensi menimbulkan sengketa dan merugikan konsumen (Solikhin, 2023; Ariadi et al., 2021). Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih dalam mengenai bagaimana penyusunan kontrak elektronik yang ideal mampu meminimalisasi konflik serta menjamin perlindungan hak para pihak.

Sebagian besar fokus pada pendekatan normatif terhadap hukum positif dan belum memberikan solusi praktis berupa pedoman atau kerangka penyusunan kontrak elektronik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan praktik pasar (Sinaga et al., 2024). Di sisi lain, belum banyak kajian yang mengintegrasikan pendekatan hukum dengan studi empirik terkait praktik e-commerce di Indonesia, terutama yang mempertimbangkan kepentingan lintas batas negara dalam transaksi elektronik.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya membahas tentang penyusunan panduan klausul kontrak elektronik yang komprehensif dan adaptif dengan praktik e-commerce modern. Penelitian ini mengacu pada teori perlindungan konsumen, hukum

kontrak, dan teori cyber law. Teori perlindungan konsumen menekankan pentingnya keseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Teori hukum kontrak mengkaji prinsip-prinsip kesepakatan, keabsahan, dan keberlakuan hukum dalam perjanjian elektronik (KUHPerdata Pasal 1320) (Syamsiah, 2021). Sedangkan teori cyber law digunakan untuk menelaah aspek yuridis dari aktivitas transaksi berbasis internet, termasuk yurisdiksi dan keamanan digital (UU ITE dan PP No. 71 Tahun 2019) (Nugraha, 2021).

Klausul-klausul kontrak elektronik yang efektif harus memenuhi prinsip *transparency*, *accountability*, *consent*, dan *security*, mencakup penjelasan yang memadai mengenai objek perjanjian, harga, metode pembayaran, waktu dan cara pengiriman, hak pembatalan, pengembalian barang, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Penelitian ini juga menekankan pentingnya peran teknologi informasi dalam mendukung validitas dan otentisitas kontrak elektronik yang dilakukan tanpa tatap muka (Zahra, 2024). Tujuan penelitian ini adalah merumuskan model klausul kontrak digital yang adaptif dan berkeadilan untuk meminimalkan risiko sengketa.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum tertulis dan teori-teori hukum yang relevan. Penelitian hukum normatif digunakan untuk mengkaji prinsip-prinsip hukum kontrak elektronik dan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce guna merumuskan strategi penyusunan klausul kontrak elektronik yang efektif dan berdaya guna dalam mencegah sengketa daring (Syahputra, 2024).

Desain penelitian yang digunakan adalah desain kualitatif deskriptif, dengan pendekatan konseptual dan perundang-undangan (statute approach). Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep-konsep teoretis seperti asas-asas dalam hukum kontrak, perlindungan konsumen, dan hukum siber. Sementara pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah perangkat hukum positif seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), serta peraturan turunan dan pedoman teknis lainnya yang relevan (Putri, 2023).

Sebagai penelitian normatif, penelitian ini tidak menggunakan partisipan manusia secara langsung. Fokus utama adalah pada analisis dokumen hukum dan teori, sehingga unit

analisis dalam penelitian ini adalah teks hukum (normatif), baik berupa peraturan perundang-undangan maupun literatur akademik. Oleh karena itu, teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling terhadap dokumen hukum yang relevan dan representatif untuk mendukung analisis.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah dokumen hukum primer dan sekunder. Dokumen primer meliputi peraturan perundang-undangan seperti UU ITE, KUHPerdata, Peraturan Pemerintah, serta Peraturan Menteri yang mengatur transaksi elektronik dan perlindungan konsumen. Sedangkan dokumen sekunder berupa buku teks hukum, artikel ilmiah, jurnal akademik, dan hasil penelitian terdahulu yang membahas hukum kontrak elektronik, cyber law, dan perlindungan konsumen dalam konteks e-commerce. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka (library research) dengan menelusuri sumber-sumber terpercaya baik cetak maupun digital (Kurniawati & Yunanto., 2022)

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif. Teknik ini dilakukan dengan mengklasifikasikan dan menginterpretasikan norma-norma hukum, asas-asas, dan teori-teori yang ditemukan dari literatur untuk merumuskan strategi penyusunan klausul kontrak elektronik yang adaptif terhadap dinamika transaksi digital (Tan., 2021). Selanjutnya, hasil analisis digunakan untuk menyusun model klausul kontrak elektronik yang dapat memberikan kepastian hukum dan perlindungan terhadap risiko sengketa dalam praktik perdagangan daring.

HASIL

Potensi Sengketa daring dalam Transaksi E-commerce di Era industri 0.5

E-commerce memudahkan dalam bertransaksi antar pelaku usaha atau antara pelaku usaha dengan konsumennya di Indonesia dan juga memungkinkan pelaku usaha di Indonesia menjalin hubungan bisnis dengan mitranya di luar negeri (Matheus., 2021). Dengan memanfaatkan platform digital, pelaku usaha dapat memasarkan produknya tanpa batasan geografis, mempercepat proses pengiriman informasi, serta melakukan transaksi keuangan secara real-time, yang pada akhirnya mendorong efisiensi dan efektivitas kegiatan bisnis. Kemudahan ini juga membawa tantangan tersendiri, seperti persaingan yang semakin ketat, kebutuhan akan infrastruktur digital yang andal, serta pentingnya memahami aturan perdagangan internasional. Pelaku usaha harus mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi dan regulasi, baik di dalam maupun di luar negeri, agar dapat

memanfaatkan peluang globalisasi digital secara optimal). Selain itu, kolaborasi dengan pemerintah dan penyedia layanan e-commerce juga dibutuhkan untuk menciptakan ekosistem perdagangan digital yang sehat, aman, dan inklusif bagi seluruh pelaku usaha di Indonesia. Sejak tahun 2022 hingga Maret 2025, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia menerima sebanyak 20.942 aduan dari konsumen, dengan 92,70 persen atau sekitar 19.428 aduan di antaranya berasal dari transaksi yang dilakukan melalui platform e-commerce. Angka ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, yang menggambarkan peningkatan kompleksitas permasalahan konsumen di era digital. Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Moga Simatupang, menjelaskan bahwa peningkatan jumlah pengaduan ini berkaitan erat dengan perkembangan teknologi digital dan pola transaksi konsumen yang berubah. Fenomena tersebut turut memperluas ruang lingkup masalah, mulai dari pesatnya pertumbuhan e-commerce, maraknya kasus pinjaman online ilegal, berbagai modus penipuan digital (scam), hingga semakin banyaknya peredaran barang ilegal dan barang palsu di pasar daring. Adapun sengketa yang umum terjadi dalam transaksi e-commerce mencakup beberapa aspek. Pertama, perselisihan kontrak sering kali terjadi akibat ketidaksepakatan mengenai syarat dan ketentuan transaksi, seperti harga, kualitas barang, serta waktu pengiriman. Kedua, masalah pembayaran muncul dalam bentuk keterlambatan pembayaran, penipuan pembayaran, atau konflik terkait biaya pengiriman. Ketiga, pelanggaran hak-hak konsumen juga menjadi sumber sengketa, misalnya barang yang diterima tidak sesuai deskripsi, jaminan produk yang tidak dipenuhi, hingga praktik penipuan langsung oleh pelaku usaha. Terakhir, penipuan digital yang semakin kompleks, termasuk teknik phishing, malware, hingga rekayasa sosial, telah menyebabkan kebocoran informasi pribadi maupun finansial pengguna.

Efktivitas klausul kontrak dalam mencegah sengketa daring

Kontrak elektronik berperan penting sebagai instrumen utama dalam transaksi digital karena memberikan kepastian hukum dan secara sah mengatur hak serta kewajiban dari para pihak yang bertransaksi. Di Indonesia, eksistensi kontrak elektronik telah diakui secara hukum, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta regulasi pelaksananya. Perkembangan teknologi tersebut merambah pula pada dunia bisnis yang mana banyak berkembang transaksi komersial yang menghilangkan ketidakmungkinan setiap orang untuk bertransaksi jual beli secara online tanpa adanya tatap muka. Transaksi tersebut dapat dilakukan melalui wadah yang dinamakan e-commerce. E-commerce adalah proses terlaksananya suatu kegiatan jual beli baik barang maupun jasa yang

disertai dengan pertukaran informasi pada media internet (Sutarni., 2022). E-commerce adalah proses terlaksananya suatu kegiatan jual beli baik barang maupun jasa yang disertai dengan pertukaran informasi pada media internet, sehingga memungkinkan penjual dan pembeli untuk berinteraksi secara efisien, cepat, dan fleksibel tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu. Dengan adanya e-commerce, para pelaku usaha dapat menjangkau konsumen dalam skala yang lebih luas, tidak hanya di wilayah lokal tetapi juga hingga ke mancanegara. Konsumen pun dimudahkan dalam memilih produk, membandingkan harga, membaca ulasan, dan melakukan pembayaran digital dalam satu platform. Tetapi, untuk menunjang keberlanjutan sistem ini, diperlukan jaminan keamanan data, keandalan sistem transaksi, dan kepastian hukum yang melindungi hak dan kewajiban kedua belah pihak. Maka, regulasi mengenai e-commerce dan perlindungan konsumen harus terus diperkuat agar transaksi digital dapat berjalan dengan lancar, aman, dan terpercaya. Kontrak tersebut memenuhi unsur-unsur perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan hukum, objek tertentu, dan tidak bertentangan dengan hukum, maka kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama seperti kontrak konvensional. Ketentuan ini menjamin bahwa transaksi digital tidak hanya memiliki dasar hukum yang kuat tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan secara hukum apabila terjadi pelanggaran di kemudian hari

Selain itu, kontrak elektronik secara eksplisit merinci hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam transaksi digital, misalnya hak atas produk atau jasa, kewajiban untuk melakukan pembayaran, perlindungan atas data pribadi, serta ketentuan mengenai penyelesaian sengketa. Dengan adanya pengaturan ini, masing-masing pihak memahami dengan jelas posisi hukum dan tanggung jawabnya, yang pada akhirnya dapat meminimalisasi potensi konflik. Dokumen elektronik dan tanda tangan digital yang digunakan dalam kontrak elektronik juga memiliki kekuatan sebagai alat bukti hukum yang sah di pengadilan sesuai ketentuan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 11 UU ITE. Ini menjadi bentuk perlindungan hukum tambahan apabila terjadi pelanggaran kontraktual antara pihak-pihak yang bersangkutan. Kemudahan dalam pelaksanaan kontrak elektronik juga terletak pada fleksibilitasnya, karena memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus bertemu langsung, sehingga lebih efisien dan praktis. Di samping itu, dokumen kontrak dapat disimpan dan diakses secara digital, sehingga memudahkan dalam pengelolaan dan pencarian data apabila diperlukan di masa mendatang. Penggunaan tanda tangan digital yang telah diverifikasi secara teknis dan pengamanan data yang terstruktur turut meningkatkan

kepercayaan serta keamanan dalam transaksi digital, sekaligus mendukung upaya perlindungan konsumen dalam ruang lingkup e-commerce. Dalam praktik e-commerce, kontrak atau perjanjian yang disusun antara pelaku usaha dan konsumen umumnya menggunakan klausul baku (standard clauses) yang dirumuskan sepihak oleh pelaku usaha. Konsumen dihadapkan pada pilihan untuk menerima atau menolak klausul tersebut secara keseluruhan, tanpa diberikan kesempatan untuk melakukan negosiasi. Berikut ini merupakan beberapa jenis klausul standar yang lazim ditemukan dalam kontrak e-commerce:

1. Hak dan Kewajiban Konsumen : Klausul ini mengatur hak-hak konsumen atas produk atau jasa serta kewajiban dalam mematuhi penggunaan layanan secara wajar dan sah.

   Hak dan kewajiban konsumen merupakan prinsip dasar yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatan jual beli barang atau jasa. Hak konsumen mencakup berbagai hal, seperti hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa; hak atas keamanan dan kenyamanan saat menggunakan produk; hak untuk memilih; serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kerugian akibat penggunaan barang atau jasa yang tidak sesuai. Sementara itu, kewajiban konsumen mencakup tanggung jawab untuk menggunakan produk atau jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak menyalahgunakan layanan, dan mematuhi perjanjian atau syarat penggunaan yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha. Dengan kata lain, konsumen wajib menggunakan layanan secara wajar dan sah serta tidak merugikan pihak lain, termasuk produsen maupun sesama konsumen. Adanya pengaturan hak dan kewajiban ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan, keadilan, serta perlindungan hukum dalam transaksi antara pelaku usaha dan konsumen.

2. Perlindungan Kekayaan Intelektual: Mencakup perlindungan terhadap logo, desain, serta konten milik pelaku usaha dari penggunaan yang tidak sah atau tanpa izin.

   Perlindungan Kekayaan Intelektual adalah upaya hukum yang diberikan kepada pemilik hak atas hasil ciptaan atau identitas bisnis, seperti logo, desain, merek dagang, karya tulis, gambar, dan konten lainnya, untuk mencegah penggunaan, peniruan, atau penyebaran oleh pihak lain tanpa izin. Peningkatan pertumbuhan industri e commerce dalam beberapa tahun terakhir. E- commerce telah menjadi bagian penting dari perekonomian Indonesia. Dalam konteks bisnis, perlindungan ini sangat penting karena mencerminkan identitas, reputasi, dan nilai komersial suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Dengan adanya perlindungan kekayaan intelektual, pelaku

usaha memiliki hak eksklusif untuk menggunakan atau memberikan izin penggunaan terhadap kekayaan intelektual mereka. Hal ini bertujuan untuk mendorong inovasi, menciptakan persaingan yang sehat, serta mencegah tindakan plagiarisme dan penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Di ranah digital seperti e-commerce, perlindungan ini juga meliputi konten digital, tampilan situs, dan materi promosi, sehingga pelaku usaha tetap dapat menjaga orisinalitas dan nilai tambah dari usahanya.

3. Ketentuan Pembayaran: Menjelaskan metode pembayaran yang tersedia, jenis mata uang yang digunakan, serta prosedur transaksi secara rinci.

   Ketentuan pembayaran adalah bagian dari perjanjian atau syarat layanan yang mengatur secara rinci mekanisme dan prosedur transaksi finansial antara konsumen dan pelaku usaha. Ketentuan ini mencakup informasi penting seperti metode pembayaran yang tersedia (misalnya transfer bank, kartu kredit, dompet digital, atau sistem pembayaran tunai saat pengiriman), jenis mata uang yang digunakan dalam transaksi, serta langkah-langkah yang harus diikuti oleh konsumen untuk menyelesaikan pembayaran secara benar dan sah. Petunjuk Perkembangan teknologi digital telah mengubah dan membentuk kehidupan masyarakat di berbagai sektor, ekonomi, politik, Kesehatan, Pendidikan hingga pelayanan publik (Daniel et al., 2022). Tujuan dari ketentuan pembayaran adalah untuk memberikan kejelasan dan transparansi kepada konsumen, sekaligus menghindari kesalahpahaman atau sengketa terkait transaksi. Selain itu, ketentuan ini juga sering mencantumkan waktu pembayaran yang ditentukan, biaya tambahan yang mungkin timbul (seperti biaya administrasi atau ongkos kirim), serta kebijakan terkait kegagalan transaksi, pengembalian dana (refund), atau pembatalan pesanan. Dengan adanya ketentuan ini, proses jual beli dapat berlangsung dengan lebih tertib, aman, dan profesional.

4. Klausul Pembatasan dan Pengalihan Tanggung Jawab (Exoneration/Disclaimer):

   Bertujuan membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian tertentu yang mungkin dialami oleh konsumen. Klausul ini biasanya mencantumkan situasi atau kondisi di mana pelaku usaha tidak dapat dimintai pertanggungjawaban, seperti kerusakan akibat kesalahan penggunaan oleh konsumen, gangguan teknis yang berada di luar kendali, atau keterlambatan pengiriman karena force majeure. Tujuan dari klausul ini adalah untuk memberikan batasan yang wajar atas risiko

yang ditanggung pelaku usaha, serta memperjelas tanggung jawab masing-masing pihak dalam transaksi. Tetapi klausul ini tidak dapat digunakan untuk menghindari seluruh bentuk tanggung jawab, terutama yang menyangkut keselamatan konsumen atau jika pelaku usaha terbukti lalai secara hukum. Oleh karena itu, penyusunan klausul ini harus tetap memperhatikan prinsip keadilan, transparansi, dan perlindungan konsumen agar tidak merugikan salah satu pihak secara sepihak.

5. Kebijakan Pengembalian Barang dan Penggantian Kerugian: Mengatur tata cara pengembalian barang, penggantian produk, atau pengembalian dana jika barang cacat atau tidak sesuai.

   Kebijakan ini mencakup tata cara pengembalian barang, penggantian produk dengan barang yang sesuai, atau pengembalian dana jika barang yang diterima cacat, rusak, atau tidak sesuai dengan deskripsi yang dijanjikan. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk melindungi hak konsumen sekaligus menjaga kepercayaan dalam transaksi jual beli. Dengan adanya kebijakan yang jelas, konsumen merasa lebih aman melakukan pembelian karena mengetahui prosedur jika terjadi masalah dengan produk. Selain itu, kebijakan ini juga membantu pelaku usaha dalam menangani keluhan dengan cara yang teratur dan transparan, sehingga mengurangi potensi perselisihan antara kedua belah pihak.

6. Klausul Perubahan Syarat dan Ketentuan: Memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengubah isi perjanjian secara sepihak, kapan saja.

   Klausul ini biasanya mencakup perubahan terkait harga, layanan, prosedur, atau ketentuan lainnya yang dianggap perlu untuk disesuaikan. Meskipun memberikan fleksibilitas kepada pelaku usaha, klausul ini harus dijalankan dengan prinsip keterbukaan dan pemberitahuan yang memadai kepada konsumen agar mereka dapat memahami perubahan yang terjadi. Selain itu, perubahan yang dilakukan tidak boleh merugikan konsumen secara tidak adil atau bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, klausul ini bertujuan untuk menjaga kelancaran operasional usaha sekaligus tetap memperhatikan hak-hak konsumen

7. Klausul Penyelesaian Sengketa: Menentukan prosedur penyelesaian sengketa secara damai, termasuk pilihan hukum dan forum pengadilan yang berlaku.

   Klausul penyelesaian sengketa adalah ketentuan dalam perjanjian yang mengatur tata cara penyelesaian apabila terjadi perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen terkait pelaksanaan kontrak atau penggunaan produk dan jasa. Klausul ini menetapkan

prosedur untuk menyelesaikan sengketa secara damai terlebih dahulu, seperti melalui mediasi atau negosiasi, sebelum membawa masalah ke ranah hukum. Selain itu, klausul ini juga menentukan pilihan hukum yang berlaku serta forum atau tempat pengadilan yang berwenang menangani sengketa jika penyelesaian secara damai tidak tercapai. Dengan adanya klausul ini, diharapkan proses penyelesaian sengketa dapat berlangsung lebih teratur, efisien, dan adil bagi kedua belah pihak, sekaligus mengurangi potensi konflik yang berkepanjangan dan biaya hukum yang tinggi.

Meskipun klausul-klausul tersebut dimaksudkan untuk memberikan kejelasan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, dalam praktiknya terdapat berbagai kelemahan yang dapat merugikan konsumen:

a. Klausul Baku yang Merugikan Konsumen

Klausul yang disusun sepihak oleh pelaku usaha sering kali mengandung ketentuan yang tidak adil, seperti pengalihan tanggung jawab sepenuhnya kepada konsumen atas kehilangan atau kerusakan barang, penolakan pengembalian barang dengan alasan apapun meskipun barang tidak sesuai, hingga pembatalan garansi jika konsumen memberikan ulasan negatif. Klausul semacam ini tergolong klausul yang dilarang sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen

b. Kurangnya Transparansi dan Aksesibilitas

Sebagian besar konsumen tidak membaca klausul baku karena panjang, kompleks, dan sulit dipahami, sehingga mereka tidak mengetahui secara jelas hak dan kewajiban mereka. Klausul penting seperti mekanisme pengembalian barang, proses pengembalian dana, atau penyelesaian sengketa sering kali tidak ditampilkan secara eksplisit atau mudah diakses dalam antarmuka aplikasi.

c. Klausul Eksonerasi yang Tidak Sah

Klausul yang membebaskan pelaku usaha dari segala tanggung jawab atau secara berlebihan membatasi hak-hak konsumen dapat dinyatakan batal demi hukum[8]. Sebagai contoh, klausul yang menyatakan pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerugian konsumen dalam bentuk apapun, tanpa adanya penjelasan atau batasan yang jelas.

d. Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Tidak Berimbang

Ketentuan penyelesaian sengketa sering kali menguntungkan pelaku usaha, misalnya dengan memilih yurisdiksi hukum tertentu yang menyulitkan konsumen atau menghindari mediasi. Ketiadaan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat diakses oleh konsumen secara mudah mengakibatkan proses hukum menjadi panjang dan mahal.

Klausul kontrak yang diterapkan pada berbagai platform e-commerce besar seperti Shopee umumnya mencakup syarat dan ketentuan penggunaan (terms of use) yang menjadi dasar hukum hubungan antara penyedia layanan dan pengguna. Dalam syarat dan ketentuan Shopee ditemukan klausul yang cenderung mengalihkan tanggung jawab sepenuhnya kepada konsumen, misalnya menyatakan bahwa segala kerugian akibat transaksi ditanggung pembeli, tanpa memperhitungkan cacat produk atau kesalahan sistem[9]. Ketentuan tersebut berpotensi melanggar Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen dan dapat dinyatakan batal demi hukum. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan transparansi serta penyusunan klausul kontrak yang adil agar tidak memberatkan konsumen secara sepihak. Di sisi lain, praktik baik yang dilakukan oleh platform e-commerce mencakup penerapan prinsip itikad baik dan kesepakatan bersama secara tertulis antara penjual dan pembeli, termasuk pengaturan identitas para pihak, objek transaksi, harga, hingga prosedur klaim atas barang cacat serta penyelesaian sengketa sesuai ketentuan UU ITE dan KUHPerdata. Contohnya, Shopee telah menyusun kontrak dengan memasukkan elemen-elemen seperti data transaksi, harga, dan mekanisme pengembalian yang sesuai dengan hukum positif dan perlindungan konsumen. Perlu dilakukan pembenahan terhadap pengawasan klausul baku yang merugikan konsumen serta penyempurnaan sistem penyelesaian sengketa agar lebih adil dan mudah diakses oleh seluruh pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik.

Teknik perancangan klausul kontrak digital secara jelas

Teknik pembuatan kontrak digital memiliki peranan penting dalam memberikan kepastian hukum pada transaksi daring di era digital saat ini. Di Indonesia, kemajuan teknologi informasi telah memicu munculnya berbagai bentuk transaksi elektronik yang membutuhkan pengaturan hukum yang jelas dan tegas Kontrak digital, yang biasanya berupa perjanjian elektronik, harus memenuhi persyaratan tertentu agar dianggap sah dan mengikat

secara hukum. Keabsahan suatu perjanjian tidak ditentukan oleh bentuk fisiknya; baik dalam bentuk cetak maupun elektronik, maupun lisan atau tulisan, semuanya dianggap sah secara hukum selama memenuhi syarat yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Syarat sahnya perjanjian tersebut mencakup 1) kesepakatan dari para pihak. 2)Kecakapan para pihak dalam membuat perjanjian. 3) Objek yang jelas atau spesifik. 4) Dan adanya sebab yang halal atau legal.

Lebih rinci lagi, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 (PP 71/2019) mengatur syarat sah perjanjian elektronik atau kontrak elektronik yang terdiri dari 1) Adanya kesepakatan para pihak. 2) Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai ketentuan hukum yang berlaku. 3) Adanya hal tertentu sebagai objek. 4) Dan objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, serta ketertiban umum.

Pasal 48 ayat (3) PP PSTE menegaskan bahwa kontrak elektronik setidaknya harus memuat poin-poin tersebut di atas, yakni data identitas para pihak, objek dan spesifikasi, persyaratan transaksi elektronik, harga dan biaya, prosedur pembatalan, ketentuan hak pengembalian barang atau penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi, serta pilihan hukum untuk penyelesaian transaksi elektronik.

Kontrak elektronik berdasarkan UU ITE diakui sebagai alat bukti hukum yang sah, karena informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik merupakan perluasan dari alat bukti yang diakui oleh hukum acara yang berlaku di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah perjanjian elektronik yang dapat dijadikan alat bukti elektronik di pengadilan jika terjadi sengketa antar pihak. Berdasarkan ketentuan KUHPerdata dan UU ITE tersebut, maka perjanjian elektronik atau kontrak elektronik yang memenuhi syarat sah perjanjian memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional, baik yang ditandatangani langsung maupun dihadiri para pihak secara fisik. Kekuatan pembuktian dari perjanjian elektronik juga setara dengan perjanjian yang ditandatangani langsung oleh para pihak. Hal ini bermakna bahwa jika terjadi masalah atau sengketa hukum dalam transaksi online, penyelesaian dapat dilakukan menggunakan UU ITE dan PP PSTE sebagai instrumen hukum utama selain KUHPerdata dan UU Perlindungan Data Pribadi. Kontrak elektronik yang sah menurut PP PSTE juga harus mencantumkan ketentuan yang melindungi hak pihak yang dirugikan dalam transaksi. Jika ditemukan cacat tersembunyi atau ketidaksesuaian produk dengan spesifikasi yang disepakati, pihak tersebut berhak untuk mengembalikan barang atau

meminta penggantian produk. Ketentuan ini bertujuan melindungi konsumen dari potensi kerugian dalam pembelian online yang dilakukan secara jarak jauh, di mana konsumen tidak dapat memeriksa produk secara langsung. Ketentuan tersebut juga memastikan standar perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik setara dengan transaksi konvensional, sehingga e-commerce di Indonesia memiliki kepastian hukum yang kuat. Pilihan hukum yang disepakati dalam kontrak elektronik menjadi dasar bagi penyelesaian sengketa yang mungkin terjadi, memungkinkan para pihak menegakkan hak mereka secara jelas dan terarah sesuai aturan yang berlaku. Pengaturan kontrak elektronik ini juga membantu menyeimbangkan posisi para pihak dalam transaksi digital. Ketentuan yang jelas tentang hak pengembalian barang atau penggantian produk jika ditemukan cacat tersembunyi memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi digital. Sementara itu, pihak penjual juga mendapat keuntungan melalui prosedur pembatalan dan persyaratan transaksi yang diatur secara jelas dalam kontrak elektronik, sehingga kegiatan bisnis dapat berjalan lebih terstruktur. Meski demikian, tantangan dalam penerapan kontrak digital tetap ada. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam transaksi online. Banyak konsumen tidak sadar bahwa mereka memiliki perlindungan hukum berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE. Kondisi ini membuat mereka rentan terhadap praktik penipuan dan ketidakadilan dalam transaksi online. Oleh karena itu, edukasi mengenai hak konsumen serta cara menggunakan kontrak digital dengan aman sangat diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi daring. Selain itu, aspek keamanan data juga menjadi perhatian utama dalam transaksi online. Penggunaan teknologi informasi yang canggih harus didukung dengan sistem keamanan yang memadai untuk melindungi data pribadi dan informasi sensitif dari akses yang tidak sah. Regulasi tentang perlindungan data pribadi harus ditegakkan agar konsumen merasa aman saat bertransaksi secara daring. Pemerintah dan penyelenggara platform e-commerce perlu bekerja sama menciptakan lingkungan yang aman bagi pengguna internet sehingga mereka dapat melakukan transaksi dengan tenang. Selanjutnya, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce perlu diperkuat melalui penegakan hukum yang lebih tegas terhadap pelanggaran yang terjadi. Penipuan dalam transaksi online sering kali terjadi karena minimnya sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar hukum. Oleh sebab itu, perlu ada mekanisme penegakan hukum yang efektif untuk memberikan efek jera bagi pelaku usaha nakal sekaligus melindungi konsumen dari kerugian. Selain itu, lembaga penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

(BPSK) perlu diperkuat agar dapat menangani keluhan konsumen dengan lebih cepat dan efisien.

PEMBAHASAN

Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan transaksi e-commerce berbanding lurus dengan meningkatnya potensi sengketa daring. Data dari Kementerian Perdagangan RI mencatat 20.942 pengaduan konsumen hingga Maret 2025, dengan 92,7% terkait transaksi daring. Sengketa umum mencakup perselisihan kontrak, penipuan pembayaran, dan pelanggaran hak konsumen. Dalam menanggapi permasalahan ini, kontrak elektronik diposisikan sebagai instrumen legal utama yang mampu memberikan kepastian hukum dalam transaksi digital (Kurniawijaya et al., 2021). Dalam konteks yuridis di Indonesia, kontrak elektronik telah memiliki kekuatan hukum yang diakui berdasarkan ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) (Artanti & Widiatno., 2020). Kontrak elektronik yang sah mencakup unsur kesepakatan, kecakapan hukum, objek tertentu, dan sebab yang halal (Satrio et al., 2024). Penelitian ini menemukan bahwa kontrak elektronik yang dirancang dengan memperhatikan klausul spesifik dapat secara signifikan mengurangi risiko sengketa. Secara lebih rinci, penelitian ini berhasil mengidentifikasi sejumlah klausul kunci dalam kontrak e-commerce yang efektif untuk meminimalkan konflik, yaitu: 1) Klausul Hak dan Kewajiban Konsumen, yang mengatur tentang hak memperoleh informasi yang benar dan hak atas pengembalian produk. 2) Klausul Perlindungan Kekayaan Intelektual, guna mencegah penyalahgunaan logo, desain, dan konten. 3) Klausul Ketentuan Pembayaran, untuk memastikan transparansi dalam metode dan prosedur pembayaran. 4) Klausul Exonerasi, yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara proporsional. 5) Klausul Pengembalian Barang dan Ganti Rugi, sebagai bentuk perlindungan konsumen ketika produk tidak sesuai atau rusak. 6) Klausul Penyelesaian Sengketa, yang menentukan forum hukum, pilihan hukum, serta tahapan penyelesaian seperti negosiasi dan mediasi.

Meskipun klausul-klausul tersebut dimaksudkan untuk memberikan kejelasan hukum, hasil penelitian juga menemukan bahwa dalam praktiknya masih terdapat kelemahan mendasar, seperti penyusunan klausul sepihak yang merugikan konsumen, minimnya transparansi, dan sulitnya akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Beberapa platform bahkan mengalihkan tanggung jawab sepenuhnya kepada konsumen, yang

bertentangan dengan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya penerapan teknik perancangan kontrak digital secara tepat, termasuk penyusunan dalam bahasa Indonesia, pencantuman identitas para pihak, objek transaksi, harga dan biaya, serta prosedur klaim. Kontrak yang tidak memenuhi aspek-aspek ini berpotensi batal demi hukum atau mengurangi efektivitas perlindungan konsumen. Peraturan Pemerintah No. 71/2019 juga menegaskan pentingnya ketentuan-ketentuan teknis dalam kontrak digital untuk menjamin perlindungan hak konsumen dan keabsahan kontrak elektronik sebagai alat bukti hukum (Anami et al., 2025).

Penelitian ini sejalan dengan teori hukum kontrak yang menekankan pentingnya unsur kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata (Suhadi & Fadilah., 2021). Dalam konteks digital, teori hukum siber juga menyoroti perlunya adaptasi regulasi agar kontrak elektronik tetap sah dan dapat melindungi hak para pihak. Keberadaan klausul-klausul khusus dalam kontrak elektronik, seperti klausul penyelesaian sengketa dan perlindungan data pribadi, merupakan implementasi langsung dari prinsip perlindungan kepentingan hukum dan keadilan dalam transaksi daring. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Matheus, 2021) yang menyoroti pentingnya e-arbitration dalam penyelesaian sengketa e-commerce sebagai respons terhadap tantangan era digital. Selain itu, penelitian (Solikhin, 2023) juga menunjukkan urgensi penerapan online dispute resolution dalam transaksi digital yang berbasis kontrak elektronik. Kedua studi tersebut mendukung temuan bahwa penguatan klausul kontrak dan mekanisme penyelesaian sengketa digital sangat dibutuhkan di Indonesia (Matheus, 2021) (Solikhin, 2023).

Penelitian ini menegaskan perlunya perumusan standar klausul kontrak digital yang adaptif dan berkeadilan. Penerapan prinsip keterbukaan, proporsionalitas tanggung jawab, serta kemudahan akses penyelesaian sengketa sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap transaksi daring. Penelitian ini juga berkontribusi dalam pengembangan hukum kontrak digital, baik dari sisi teori maupun kebijakan. Penelitian ini memiliki keterbatasan yang terletak pada pendekatannya yang bersifat normatif-konseptual sehingga belum menggali persepsi langsung dari para pemangku kepentingan seperti konsumen, pelaku usaha, atau penyedia platform.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa meningkatnya volume transaksi e-commerce di Indonesia berdampak langsung pada meningkatnya potensi sengketa daring antara konsumen dan pelaku usaha. Kontrak elektronik yang berperan sebagai dasar hukum dalam transaksi digital terbukti belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan yang memadai, terutama karena masih banyak dijumpai klausul baku yang disusun sepihak dan merugikan konsumen. Dalam rangka mencegah sengketa, penelitian ini menemukan bahwa penyusunan kontrak elektronik yang cermat dengan memperhatikan prinsip keadilan dan keseimbangan para pihak sangat krusial.

Hasil penelitian mengidentifikasi enam klausul utama yang efektif dalam meminimalisasi konflik hukum, yaitu: klausul hak dan kewajiban konsumen, klausul perlindungan kekayaan intelektual, ketentuan pembayaran, klausul exonerasi yang proporsional, kebijakan pengembalian barang, dan klausul penyelesaian sengketa. Kontrak yang mencantumkan klausul tersebut secara eksplisit dan memenuhi unsur sah perjanjian sebagaimana diatur dalam KUHPerdata, UU ITE, serta PP No. 71 Tahun 2019 dapat memberikan kepastian hukum dan perlindungan efektif bagi konsumen di ranah digital.

Secara konseptual, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan hukum kontrak digital dan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Penelitian ini mengisi kesenjangan antara teori hukum kontrak dan praktik penyusunan kontrak digital yang adaptif dengan dinamika e-commerce modern. Sebagai rekomendasi, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan empiris guna menggali persepsi langsung dari konsumen dan pelaku usaha terhadap klausul dalam kontrak elektronik. Studi komparatif lintas negara serta pengembangan model standar klausul kontrak e-commerce nasional juga sangat diperlukan guna mewujudkan sistem transaksi daring yang aman, adil, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Anami, M. K., Lidowati, A. M., Panjaitan, R. N., Fadhila, R. A., & Purba, D. F. N. (2025). Analisis Hukum Perdata Pada Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Kontrak Digital: Studi Kasus Sengketa Saldo DANA. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, *3*(1). https://doi.org/10.5281/zenodo.15260235

Ari, E. A., Widyawati, A. M. J., Legowo, M. I., Suningrat, N., & Purnomo, H. (2024). Perkembangan Hukum Perdata Dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Online. Jurnal Kolaboratif Sains, 7(11), 4085-4089. https://doi.org/10.56338/jks.v7i11.6361

Ariadi, B. S., Chumaida, Z. V., & Usanti, T. P. (2021). Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi Elektronik. Lex Journal: Kajian Hukum dan Keadilan, 5(1), 119-136. Https://Doi.Org/10.25139/Lex.V5i1.4131

Artanti, D. A., & Widiatno, M. W. (2020). Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Pasal 18 Ayat 1 UU ITE Ditinjau dari Hukum Perdata di Indonesia. *JCA of Law*, *1*(1).

Daniel, H., Sarwono, R., Gunawan, A. B., & Pratama, B. (2022). *Arsitektur Sistem Chatbot Untuk Penyelesaian Sengketa Daring Pada Divisi Profesi Dan Pengamanan Kepolisian Negara Republik Indonesia*. *20*(1). http://dx.doi.org/10.24014/sitekin.v20i1.19945

Devi, P. N., & Rahardjo, J. (2022). *Perancangan Dokumen Analisis Risiko Dan Audit Internal Pada Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Di Pt. X*. *10*(2).

Kholida, L., & Ariffudin, R. (2021). Strategi Perencanaan Dan Pelaksanaan Dalam Pengadaan Subkontraktor Untuk Meningkatkan Kinerja K3 Pada Proyek Konstruksi Gedung. *Rekayasa Sipil*, *10*(1), 1. Https://Doi.Org/10.22441/Jrs.2021.V10.I1.01

Kurniawati, H., & Yunanto, Y. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Debitur Dalam Aktivitas Pinjaman Online. Jurnal Ius Constituendum, 7(1), 102-114.

Kurniawijaya, A., Yudityastri, A., & Zuama, A. P. C. (2021). Pendayagunaan artificial intelligence dalam perancangan kontrak serta dampaknya bagi sektor hukum di Indonesia. Khatulistiwa Law Review, 2(1), 260-279.

Marginingsih, R., Susilowati, I. H., Sari, I., & Widiyanti, W. (2025). Transformasi Digital: Peran E-Commerce dalam Meningkatkan Daya Saing Bisnis di Indonesia. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, *5*(2), 4641-4656. https://doi.org/10.54373/ifijeb.v5i2.2863

Matheus, J. (2021). E-Arbitration: Digitization Of Business Dispute Resolution Pada Sektor E-Commerce Dalam Menyongsong Era Industri 4.0 Di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Lex Renaissance*, *6*(4). Https://Doi.Org/10.20885/Jlr.Vol6.Iss4.Art4

Nugraha, R. (2021). Perspektif Hukum Indonesia (Cyberlaw) Penanganan Kasus Cyber Di Indonesia. Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, 11(2). https://doi.org/10.35968/jihd.v11i2.767

Purba, B., N, H., Hutasoit, H. F. Y. P., Sinaga, H. E. N., Adriansyah, T., & Simangunsong, Y. S. (2023). Transformasi Hukum E-Commerce Di Indonesia: Analisis Dan Solusi Permasalahan. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, *6*(2), 373–383. Https://Doi.Org/10.47647/Jsh.V6i2.1570

Putri, O. S. (2023). *Tinjauan Yuridis Keabsahan Dan Kekuatan Pembuktian Tanda Tangan Elektronik (Digital Signature) Dengan Menggunakan Aplikasi Privy Dalam Perjanjian Berdasarkan Kuhperdata* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Satrio, A. J., Zubaedah, R., & Apriani, R. (2024). Tinjauan hukum perdata tentang perjanjian jual beli online pada marketplace. Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 11(1), 10-17. http://dx.doi.org/10.31604/jips.v11i1.2024.10-17

Sinaga, I. P. A. S., Mahat, C. S., & Simarmata, G. M. (2024). Dinamika Perjanjian Kontrak Elektronik dalam Bisnis Digital: Analisis Komparatif Dan Implikasi Hukum. Ekasakti Jurnal Penelitian Dan Pengabdian, 4(1), 148-156. https://doi.org/10.31933/ejpp.v4i1.1047

Solikhin, R. (2023). Perkembangan Dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (Odr) Dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik Di Indonesia. *Padjadjaran Law Review*, *11*(1), 66–80. Https://Doi.Org/10.56895/Plr.V11i1.1235

Suhadi, E., & Fadilah, A. A. (2021). Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *2*(7), 1967-1978.

Suma, M. I. (2024). Penyelesaian Sengketa e-Commerce Melalui Online Dispute Resolution. Khairun Law Journal, 7(2), 81-93. https://doi.org/10.33387/klj.v7i2.7434

Sumawan, V. R., & Rahardjo, J. (2022). *Perancangan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Pada Cv. Xyz. 10*(1).

Sutarni, N. (2022). *Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution Terhadap Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik Ditinjau Dari Teori Economic Analysist Of Law*. *10*. https://doi.org/10.20961/privat.v10i1.60480

Syahputra, M. R. (2024). Metodologi Penelitian Hukum dalam Menyelesaikan Problematika Hukum Kontemporer. *Jurisprudensi: Jurnal Ilmu Hukum*, *1*(2), 89-106. https://doi.org/10.70193/jurisprudensi.v1i02.08

Syamsiah, D. (2021). Kajian Terkait Keabsahan Perjanjian E-Commerce Bila Ditinjau Dari Pasal 1320 Kuhperdata Tentang Syarat Sah Perjanjian. Jurnal Inovasi Penelitian, 2(1), 327-332.

Tan, D. (2021). Metode penelitian hukum: Mengupas dan mengulas metodologi dalam menyelenggarakan penelitian hukum. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, *8*(8), 2463-2478. http://dx.doi.org/10.31604/jips.v8i8.2021

Wibawa, P. (2025). Mekanisme Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Atas Gagal Bayar Pinjaman Online. *Jurnal Media Akademik*, *3*(1).

Zahra, Y. (2024). Ethical and Legal Implications of AI in Decision-Making. Jurnal Sistem Informasi dan Teknik Informatika (JAFOTIK), 2(2), 49-54. https://doi.org/10.70356/jafotik.v2i2.42