



ASAS KESEIMBANGAN DALAM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KEADILAN SUBSTANTIF

Moh. Bahrul Ulum¹, Ermanto Fahamsyah², Fendi Setyawan³
^{1,2,3}Universitas Jember, Indonesia

Email: elbahr0317@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengkaji asas keseimbangan dalam hukum perlindungan konsumen dengan menyoroti ketidaksesuaian antara konstruksi normatif dan realitas empiris hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Secara normatif, asas keseimbangan berakar pada kebebasan berkontrak dan mengandaikan adanya kesetaraan para pihak. Namun, dalam praktik, hubungan tersebut ditandai oleh ketimpangan struktural yang tercermin dalam penggunaan klausula baku yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-kritis dengan analisis filosofis untuk mengevaluasi validitas konseptual asas keseimbangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa asas keseimbangan lebih bersifat idealisasi normatif yang tidak operasional dalam praktik. Oleh karena itu, diperlukan rekonstruksi paradigma hukum perlindungan konsumen yang berorientasi pada keadilan substantif melalui intervensi negara dan pengujian validitas kontrak secara substantif. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam mengkritisi fondasi konseptual hukum perlindungan konsumen serta menawarkan arah pengembangan yang lebih responsif terhadap ketimpangan struktural.

Kata kunci: asas keseimbangan; hukum perlindungan konsumen; keadilan substantif.

Abstract

This study examines the principle of balance in consumer protection law by highlighting the inconsistency between its normative construction and the empirical reality of consumer business relationships. Normatively, the principle is rooted in freedom of contract and presumes equality between the parties. However, in practice, such relationships are characterized by structural inequality, particularly reflected in the widespread use of standard clauses that limit business liability. This research employs a normative critical approach combined with philosophical analysis to evaluate the conceptual validity of the principle of balance. The findings reveal that the principle functions more as a normative idealization rather than an operational concept in real transactions. Accordingly, a paradigm shift in consumer protection law is necessary, moving from formal equality toward substantive justice through state intervention and substantive review of contractual validity. This study contributes theoretically by challenging the conceptual foundation of consumer protection law and proposing a more responsive framework to address structural imbalances.

Keywords: *the principle of balance; consumer protection law; substantive justice.*



PENDAHULUAN

Transaksi jual beli menuntut kesepakatan antara penjual dan konsumen yang menghasilkan hak dan kewajiban, sehingga pelaksanaannya harus berlandaskan prinsip hukum dan asas kebebasan berkontrak.¹ Setiap individu berperan sebagai konsumen, baik antara maupun akhir, yang memperoleh barang atau jasa melalui perjanjian dengan pelaku usaha. Pembelian dari produsen menimbulkan hubungan kontraktual yang menegaskan hak dan kewajiban masing-masing pihak, sehingga setiap transaksi menciptakan keterikatan hukum berdasarkan kesepakatan.²

Perjanjian baku ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha untuk efisiensi transaksi, membatasi konsumen hanya pada pilihan terima atau tolak, sehingga posisi tawar konsumen lemah dan mencerminkan ketidakseimbangan yang berpotensi menimbulkan ketidakadilan.³

Klausula baku dalam kontrak digital sering disusun sepihak tanpa negosiasi, membatasi atau menghapus tanggung jawab pelaku usaha, dan mengekang hak konsumen untuk menuntut, termasuk sanksi tidak proporsional yang memperkuat ketidakseimbangan.⁴ Hukum positif Indonesia melalui UU No. 8 Tahun 1999, khususnya Pasal 18, melarang klausula merugikan konsumen, didukung peraturan pelaksana dan yurisprudensi, sehingga sistem hukum berupaya memperkuat posisi konsumen secara preventif dan represif.⁵

Pada saat melakukan transaksi jual beli, konsumen sering dihadapkan pada klausula baku yang berbentuk klausula eksonerasi yang berbunyi “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan” atau “kerusakan akibat pengiriman bukan tanggungjawab penjual”. Selain itu, konsumen juga sering dihadapkan pada waktu yang sangat terbatas juga prosedur yang sangat rumit ketika akan melakukan komplain kepada penjual terkait barang yang telah dibelinya.⁶ Persetujuan dalam perjanjian baku tidak lahir dari kebebasan kehendak, melainkan dari keterpaksaan struktural. Dengan demikian, fenomena tersebut menunjukkan adanya kecenderungan sistemik dalam praktik hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha yang menempatkan konsumen dalam posisi yang secara inheren lebih lemah.

Hukum positif Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menekankan prinsip keseimbangan, keadilan, dan perlindungan pihak lemah dalam relasi antara konsumen dan pelaku usaha.⁷ Realitas empiris menunjukkan adanya ketimpangan struktural yang menantang legitimasi asas keseimbangan. Asas ini perlu dianalisis secara

¹ Eleanora, Fransiska Novita, Aliya Sandra Dewi, “Pelaksanaan Perjanjian Baku Dan Akibat Hukumnya Bagi Konsumen,” *Jurnal Mercatoria* 15, no. 1 (2022): 20, <https://doi.org/https://doi.org/10.31289/mercatoria.v15i1.6812>.

² Dede Agus, “Perlindungan Konsumen Atas Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Nurani Hukum* 1, no. 1 (2018): 71.

³ Melisa Aquaria Putri S, “No Title,” *Jurnal Gagasan Hukum* 2, no. 2 (2020): 123, <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/jgh.v2i02.8553>.

⁴ Satriya Nugraha Seran, Diego Fernando, Andika Wijaya, “Klausula Baku Dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata Dan UU Perlindungan Konsumen,” *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research* 5, no. 2 (2025): 3, <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v5i2.18721>.

⁵ Moch Irfanur Khokim, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Baku Di Indonesia,” *Jurris* 4, no. 2 (2025): 507, <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jurris.v4i2.4740>.

⁶ Irawan, R. Bagus, Devi Siti Hamzah Marpaung, “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Klausula Baku Pengalihan Tanggung Jawab Dalam Transaksi E-Commerce,” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 11, no. 12.C (2026): 471, <https://doi.org/https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/13713>.

⁷ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.



ontologis untuk memahami hakikat hubungan hukum dan secara epistemologis untuk menilai konstruksi konsepnya. Kritik konseptual menunjukkan bahwa asas keseimbangan tidak sepenuhnya mampu menjelaskan dinamika hukum yang timpang. Kajian ini menempatkan asas keseimbangan sebagai objek evaluasi untuk menguji relevansi dan validitasnya. Hasilnya menekankan perlunya rekonstruksi prinsip agar selaras dengan keadilan substantif dalam relasi konsumen modern.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, terdapat tiga rumusan masalah yang akan kita bahas yaitu Bagaimana konstruksi normatif asas keseimbangan dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia?, Mengapa asas keseimbangan dalam praktik hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak mencerminkan kondisi yang setara?, dan Bagaimana rekonstruksi asas keseimbangan yang mampu mewujudkan keadilan substantif dalam hukum perlindungan konsumen?

Penelitian terdahulu berjudul “Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak dalam Perjanjian baku” yang ditulis oleh Aryo Dwi Praswono dan Siti Malikhatun Badriyah dan diterbitkan di Jurnal Magister Hukum Udayana.⁸ Perbedaan utama atau novelty terletak pada kedalaman analisis dan fokus konseptualnya terhadap asas keseimbangan dalam perjanjian baku. Jurnal yang ditulis oleh Aryo Dwi Prasnowo dan Siti Malikhatun Badriyah lebih berfokus pada tataran implementasi dan identifikasi faktor-faktor penyebab ketidakseimbangan, seperti perbedaan kekuatan ekonomi, keterbatasan akses informasi, dan dominasi salah satu pihak yang menghasilkan kondisi *unreal bargaining*. Di sisi lain, penelitian ini bergerak lebih jauh dengan melakukan kritik terhadap fiksi normatif dari asas keseimbangan itu sendiri. Jika jurnal yang ditulis oleh Aryo Dwi Prasnowo dan Siti Malikhatun Badriyah lebih bersifat deskriptif analitis mengenai hambatan keseimbangan dalam praktik, penelitian ini menawarkan dimensi ontologis dan epistemologis dengan mempertanyakan validitas konsep keseimbangan dalam hubungan hukum modern yang memiliki ketimpangan struktural, serta menawarkan gagasan mengenai rekonstruksi asas tersebut demi mewujudkan keadilan substantif bagi konsumen.

Penelitian terdahulu berjudul “Eksistensi Asas Keseimbangan Pada Kontrak Konsumen di Indonesia” yang ditulis oleh Jonneri Bukti, Made Warka, Krisnadi Nasution dan diterbitkan di DiH Jurnal Ilmu Hukum.⁹ Perbedaan mendasar atau novelty antara karya Jonneri Bukti, Made Warka, Krisnadi Nasution dengan penelitian ini terletak pada pendekatan terhadap intervensi negara dan status ontologis asas keseimbangan itu sendiri. Sementara Jonneri Bukti, Made Warka, Krisnadi Nasution menitikberatkan pembahasannya pada faktor penyebab pengabaian asas keseimbangan dalam kontrak konsumen seperti praktik monopoli dan sifat hukum perdata yang *aanvullend* (pelengkap) serta menekankan perlunya campur tangan pemerintah sebagai regulator, penelitian ini bergerak lebih jauh dengan melakukan kritik terhadap fiksi normatif dari asas tersebut. Penelitian ini tidak hanya melihat ketidakseimbangan sebagai masalah teknis-regulasi, tetapi sebagai persoalan mendasar yang menuntut reposisi konseptual terhadap konsumen sebagai subjek hukum yang rentan, sehingga rekonstruksi asas keseimbangan dalam

⁸ Siti Malikhatun Badriyah Praswono, Aryo Dwi, “Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Baku,” *Jurnal Magister Hukum Udayana* 8, no. 1 (2019).

⁹ Krisnadi Nasution Bukit, Jonneri, Made Warka, “Eksistensi Asas Keseimbangan Pada Kontrak Konsumen Di Indonesia,” *DiH Jurnal Hukum* 14, no. 28, 2019.



penelitian ini diposisikan bukan sekadar sebagai asumsi awal perjanjian, melainkan sebagai tujuan normatif yang harus dicapai melalui pencapaian keadilan substantif.

Penelitian terdahulu berjudul “Asas Keseimbangan Pada Perjanjian Kredit Perbankan dengan Nasabah Pelaku Usaha Kecil” yang ditulis oleh Etty Mulyati dan diterbitkan di jurnal Bina Mulia Hukum.¹⁰ Perbedaan utama atau novelty antara jurnal yang ditulis oleh Etty Mulyati dengan penelitian ini terletak pada fokus subjek dan kedalaman teoretis mengenai asas keseimbangan. Jurnal yang ditulis oleh Etty Mulyati secara spesifik membatasi analisisnya pada konteks perjanjian kredit perbankan dengan nasabah pelaku usaha kecil, di mana penekanannya lebih kepada aspek praktis-regulasi seperti implementasi Surat Edaran OJK dan larangan klausula eksonerasi dalam kontrak bank. Sementara itu, penelitian ini menawarkan cakupan yang lebih luas dan mendalam dengan mengkritisi fiksi normatif asas keseimbangan dalam hukum perlindungan konsumen secara umum. Jika Etty Mulyati berfokus pada kepatuhan bank terhadap aturan baku, penelitian ini melakukan dekonstruksi terhadap konsep keseimbangan itu sendiri dengan menegaskan bahwa keseimbangan tidak boleh hanya dianggap sebagai formalitas hukum, melainkan sebuah tujuan normatif yang memerlukan intervensi substantif untuk melindungi konsumen sebagai subjek yang secara inheren rentan dalam struktur pasar.

Penelitian hukum perlindungan konsumen selama ini didominasi oleh pendekatan normative dogmatis yang berfokus pada identifikasi pelanggaran klausula baku serta mekanisme perlindungan hukum yang tersedia, dengan pertanyaan utama berkisar pada apakah suatu klausula bertentangan dengan hukum positif dan bagaimana perlindungan diberikan. Pendekatan ini cenderung bersifat praktis dan *problem solving*, namun belum menyentuh dimensi filosofis maupun struktural dari relasi hukum antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga masih terjebak dalam paradigma positivistik yang mengasumsikan netralitas hukum tanpa menguji fondasi konseptualnya.

Terdapat kekosongan ilmiah yang signifikan dalam kajian terhadap asas keseimbangan sebagai fondasi normatif, khususnya dalam hal pengujian validitas ontologisnya dalam konteks hubungan hukum modern yang timpang. Penelitian terdahulu belum banyak mengkaji relasi kuasa (*power relations*) antara konsumen dan pelaku usaha serta belum mengkritisi konsep persetujuan (*consent*) sebagai konstruksi sosial yang dipengaruhi oleh keterbatasan pilihan, sehingga asumsi kesetaraan para pihak masih diterima secara *taken for granted* tanpa refleksi kritis.

Artikel ini menawarkan kebaruan dengan menggeser fokus dari sekadar pengujian pelanggaran klausula baku menuju analisis kritis atas legitimasi asas keseimbangan itu sendiri sebagai dasar konseptual hukum perlindungan konsumen, dengan mempertanyakan mengapa sistem hukum memungkinkan praktik yang secara struktural merugikan konsumen. Dengan pendekatan kritis-filosofis, penelitian ini tidak hanya mengevaluasi norma, tetapi mendekonstruksi asumsi dasar yang melandasinya, guna membangun kerangka hukum yang berorientasi pada keadilan substantif dan responsif terhadap ketimpangan struktural.

¹⁰ Etty Mulyati, “Asas Keseimbangan Pada Perjanjian Kredit Perbankan Dengan Nasabah Pelaku Usaha Kecil,” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 1, no. 1 (2016).



METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk mengkaji asas keseimbangan dalam hukum perlindungan konsumen, khususnya dalam kerangka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, digunakan pendekatan filosofis dan kritis untuk menganalisis dimensi ontologis dan epistemologis dari konsep keseimbangan serta mengungkap relasi kuasa dalam praktik klausula baku. Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*). Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan metode interpretasi dan argumentasi hukum guna menilai kesesuaian antara konstruksi normatif dengan realitas empiris, serta merumuskan rekonstruksi asas keseimbangan yang berorientasi pada keadilan substantif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kontruksi Normatif Asas Keseimbangan dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Asas keseimbangan merupakan prinsip yang mencerminkan nilai kepatutan dan keadilan dalam hubungan hukum. Prinsip tersebut diterima sebagai dasar yang memberikan legitimasi terhadap keterikatan yuridis dalam hukum perjanjian di Indonesia.¹¹

Asas kebebasan berkontrak merupakan prinsip dasar yang mendasari hukum perjanjian di Indonesia sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdato. Prinsip tersebut memberikan kewenangan kepada individu untuk menyusun perjanjian secara mandiri tanpa campur tangan yang berlebihan dari negara. Kewenangan tersebut mencakup penentuan isi, bentuk, serta para pihak yang terlibat dalam perjanjian. Prinsip tersebut mencerminkan hak individu dalam mengatur kepentingan pribadinya secara bebas. Hak tersebut sejalan dengan jaminan konstitusional dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28E ayat (3) yang mengakui kebebasan berserikat dan menyatakan pendapat.¹²

Asas kebebasan berkontrak tidak bersifat tanpa batas dalam hukum perdata. Hukum perdata menetapkan pembatasan melalui penerapan asas itikad baik dan perlindungan terhadap pihak yang berada pada posisi lemah guna mewujudkan keadilan. Pembatasan tersebut menjadi penting ketika terdapat ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha yang memiliki sumber daya dan kekuatan negosiasi lebih besar dengan konsumen yang secara struktural lebih rentan. Penerapan secara selaras antara asas kebebasan berkontrak dan asas perlindungan berfungsi untuk menciptakan keseimbangan dalam hubungan sosial dan ekonomi antara para pihak.¹³ Penerapan perjanjian baku dalam praktik menimbulkan perdebatan dan persoalan hukum. Sebagian pihak berpendapat bahwa perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak

¹¹ Safira Meisya Salsa Bina, "Asas Keseimbangan Dalam Hukum Perjanjian," *Jurnal Sains Student Research* 1, no. 2 (2023): 873, <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jssr.v1i2.324>.

¹² Ramadhani, Karina Nazzlia, Afifah Putriana Sari, "Kontradiksi Batasan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Terhadap Kepastian Hukum," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 5 (2025): 7879, <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/alz.v3i5.2505>.

¹³ Muhammad Ali Akbar, "Peran Hukum Perdata Dalam Mewujudkan Keseimbangan Sosial Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen," *P@RAD/GMA; Jurnal Kajian Budaya & Media* 2, no. 03 (2025): 36.



sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 juncto Pasal 1338 KUHPerdara. Pandangan tersebut menilai bahwa pihak yang terlibat masih memiliki pilihan untuk menerima atau menolak perjanjian yang ditawarkan.

Sebagian pihak lain berpendapat bahwa perjanjian baku justru membatasi asas kebebasan berkontrak. Permasalahan utama terletak pada pencantuman klausula eksonerasi yang membatasi atau menghapus tanggung jawab pelaku usaha. Konsumen memiliki ruang yang sangat terbatas untuk melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan dalam hubungan hukum.

Perjanjian baku tetap dibutuhkan dalam praktik bisnis yang melibatkan transaksi dalam jumlah besar. Keberadaan perjanjian tersebut telah menjadi kebiasaan dalam aktivitas ekonomi. Permasalahan muncul ketika isi perjanjian memuat ketentuan yang tidak adil bagi salah satu pihak. Kondisi tersebut dapat bertentangan dengan rasa keadilan dalam masyarakat. Dalam praktiknya, penerapan asas kebebasan berkontrak menjadi terbatas, meskipun pada dasarnya asas tersebut memberikan kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian serta memilih pihak dalam perjanjian.¹⁴

Asas persamaan di hadapan hukum merupakan prinsip dasar dalam negara hukum yang menjamin setiap warga negara memperoleh perlakuan yang setara tanpa adanya diskriminasi dalam proses hukum. Prinsip tersebut diakui dalam berbagai instrumen hukum nasional, termasuk Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 27 ayat (1), serta dalam ketentuan hukum internasional mengenai hak asasi manusia. Dalam ranah peradilan perdata, asas tersebut berfungsi sebagai landasan untuk menjamin bahwa proses penyelesaian sengketa dilaksanakan secara adil, tidak memihak, dan menghormati hak setiap pihak yang terlibat.¹⁵

Secara teoritis, asas keseimbangan dalam hukum kontrak berakar pada doktrin kebebasan berkontrak dan prinsip *equality before the law*, yang mengandaikan bahwa para pihak berada dalam posisi yang setara, rasional, dan memiliki kebebasan yang relatif sama dalam menentukan kehendaknya. Dalam konstruksi ini, hubungan hukum dipahami sebagai relasi horizontal antar subjek hukum yang otonom, di mana kesepakatan yang tercapai dianggap sebagai refleksi dari kehendak bebas para pihak. Asumsi tersebut kemudian diadopsi dalam kerangka hukum perlindungan konsumen, termasuk melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menempatkan asas keseimbangan sebagai fondasi normatif dalam membangun relasi yang adil antara konsumen dan pelaku usaha.

Namun demikian, pada tataran ontologis, asumsi mengenai kesetaraan tersebut tidak menemukan pijakan dalam realitas hubungan hukum kontemporer. Relasi antara konsumen dan pelaku usaha justru ditandai oleh ketimpangan struktural yang inheren, di mana pelaku usaha memiliki keunggulan dalam hal modal, akses informasi, serta kontrol terhadap perumusan dan struktur kontrak. Sebaliknya, konsumen berada dalam posisi yang cenderung pasif, bergantung, dan tidak memiliki alternatif yang memadai, sehingga kebebasan yang dimilikinya bersifat semu. Dalam konteks ini, persetujuan yang diberikan

¹⁴ Niru Anita Sinaga, "Implementasi Asas Kebebasan Berkontrak Pada Perjanjian Baku Dalam Mewujudkan Keadilan Para Pihak," *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 9, no. 1 (2018): 32–33, <https://doi.org/https://doi.org/10.35968/jh.v9i1.295>.

¹⁵ Lubis, Fauziah, et.al., "Kajian Asas-Asas Equality Before The Law Dalam Praktik Peradilan Perdata," *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research* 5, no. 3 (2025): 2, <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v5i3.19521>.



oleh konsumen tidak sepenuhnya dapat dipahami sebagai manifestasi kehendak bebas, melainkan sebagai konsekuensi dari keterbatasan pilihan yang tersedia.

Dengan demikian, asas keseimbangan tidak merepresentasikan kondisi faktual hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, melainkan mencerminkan suatu idealisasi normatif yang tidak sepenuhnya operasional dalam praktik. Oleh karena itu, keberlakuannya perlu dipertanyakan tidak hanya pada tingkat implementasi, tetapi juga pada tingkat konseptual, khususnya dalam kaitannya dengan kemampuannya untuk menjelaskan dan merefleksikan realitas hubungan hukum yang secara inheren timpang.

Asas Keseimbangan dalam Praktik Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Tidak Mencerminkan Kondisi yang Setara

Dalam transaksi jual beli terdapat perjanjian yang berfungsi sebagai dasar hukum untuk mengikat para pihak agar transaksi dinyatakan sah. Perjanjian tersebut memberikan kepastian hukum terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli. Perjanjian tersebut juga menjadi dasar bagi konsumen untuk mengajukan keberatan apabila terjadi ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan kondisi yang dijanjikan. Konsumen dapat menuntut penggantian barang yang tidak sesuai atau mengajukan permintaan ganti rugi atas kerugian yang dialami. Tuntutan tersebut dapat timbul apabila pelaku usaha memberikan informasi yang tidak benar atau menjual barang yang cacat maupun rusak.¹⁶

Penggunaan klausula baku dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak dapat direduksi semata-mata sebagai instrumen teknis untuk mencapai efisiensi kontraktual, melainkan harus dipahami sebagai fenomena yuridis yang mencerminkan adanya konfigurasi kekuasaan yang tidak seimbang. Dalam praktik transaksi, klausula seperti “barang yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan” bukan sekadar pernyataan administratif, tetapi mengandung konsekuensi hukum berupa pembatasan bahkan penghapusan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kemungkinan cacat atau ketidaksesuaian barang. Klausula demikian menunjukkan adanya kecenderungan pelaku usaha untuk mengalihkan risiko kepada konsumen, yang pada akhirnya menempatkan konsumen dalam posisi yang lebih rentan dalam hubungan hukum tersebut.

Dalam perspektif hukum positif, keberadaan klausula baku sebenarnya telah diantisipasi dan dibatasi melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya yang melarang pencantuman klausula yang menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha. Namun demikian, dalam praktiknya, klausula-klausula yang bersifat ekskulpatorik tetap marak digunakan, baik dalam transaksi konvensional maupun digital. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik sosial, sekaligus menegaskan bahwa persoalan klausula baku tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap hukum, tetapi juga dengan struktur relasi yang memungkinkan klausula tersebut tetap eksis.

Ketimpangan tersebut menjadi semakin nyata apabila dianalisis melalui dimensi relasi kuasa dalam pembentukan kontrak. Pelaku usaha memiliki kendali penuh atas desain kontrak, termasuk dalam menentukan isi, bahasa, dan format klausula, sementara konsumen ditempatkan dalam posisi sebagai penerima pasif. Tidak terdapat ruang

¹⁶ Lubis, Putri Rezeki, et.al, “Tanggung Jawab Hukum Penjual Barang Bekas Online Atas Kondisi Barang Yang Rusak (Studi Pada Aplikasi Carousel),” *Jurnal Normatif* 4, no. 1 (2024): 348.



negosiasi yang riil bagi konsumen untuk menawar atau menolak klausula tertentu tanpa harus mengorbankan akses terhadap barang atau jasa yang dibutuhkan. Dengan demikian, hubungan kontraktual yang terbentuk tidak mencerminkan proses deliberatif antara para pihak, melainkan lebih menyerupai mekanisme sepihak yang dilegitimasi melalui persetujuan formal.

Dalam konteks tersebut, konsep persetujuan (*consent*) sebagai dasar legitimasi kontrak perlu dikaji ulang secara kritis. Hukum kontrak klasik cenderung mengasumsikan bahwa setiap persetujuan yang diberikan merupakan hasil dari kehendak bebas para pihak. Namun, dalam relasi konsumen modern, asumsi tersebut tidak sepenuhnya berlaku. Persetujuan yang diberikan oleh konsumen sering kali merupakan hasil dari keterpaksaan situasional, di mana konsumen dihadapkan pada pilihan yang terbatas dan tidak seimbang. Dengan kata lain, persetujuan tersebut lebih mencerminkan adaptasi terhadap kondisi yang ada daripada manifestasi kebebasan yang sesungguhnya.

Pada tataran filosofis, kondisi ini menunjukkan adanya distorsi terhadap makna kebebasan dalam kontrak. Pilihan yang tersedia bagi konsumen yakni menerima klausula untuk memperoleh barang atau menolak dengan konsekuensi kehilangan akses tidak dapat dikualifikasikan sebagai pilihan bebas dalam arti substantif. Situasi demikian dapat dipahami sebagai bentuk coercion yang terselubung, di mana tekanan tidak hadir dalam bentuk paksaan langsung, tetapi melalui struktur pasar dan kebutuhan ekonomi yang membatasi ruang gerak konsumen. Dalam konteks ini, kontrak tidak lagi berfungsi sebagai instrumen kebebasan, melainkan sebagai medium yang mereproduksi ketimpangan secara sistemik.

Oleh karena itu, klausula baku tidak hanya merefleksikan adanya ketidakseimbangan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, tetapi juga berperan aktif dalam menciptakan dan mempertahankan kondisi tersebut. Implikasi lebih lanjut dari kondisi ini adalah bahwa asas keseimbangan, yang secara normatif dijadikan sebagai fondasi dalam hukum perlindungan konsumen, kehilangan relevansi empirisnya. Asas tersebut tidak mampu menjelaskan realitas hubungan hukum yang terjadi, sekaligus tidak memiliki daya korektif yang memadai terhadap ketimpangan yang bersifat struktural. Dengan demikian, kritik terhadap klausula baku pada akhirnya bermuara pada kebutuhan untuk meninjau kembali asas keseimbangan sebagai dasar konseptual dalam hukum perlindungan konsumen.

Rekonstruksi Asas Keseimbangan yang Mampu Mewujudkan Keadilan Substantif dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Duncan Kennedy dalam pendapatnya sebagaimana yang dikutip dari artikel jurnal berjudul Analisis Yuridis Kartel Defensif dalam Perspektif Hukum Persaingan Usaha Indonesia menyatakan bahwa “*The CLS critique suggests that law is not an objective set of neutral rules but is shaped by social forces, power relations, and policy choices*”.¹⁷ Dalam konteks hubungan konsumen modern, persetujuan yang diberikan oleh konsumen tidak dapat secara serta-merta dipahami sebagai manifestasi kehendak bebas. Sebagaimana dikemukakan oleh Duncan Kennedy, struktur kontrak dalam praktiknya sering kali mencerminkan relasi kekuasaan yang tidak seimbang, sehingga apa yang

¹⁷ Surahman, Reny Oktaviani Paturu, “Analisis Yuridis Kartel Defensif Dalam Perspektif Hukum Persaingan Usaha Indonesia,” *Jurnal Justitiable* 1, no. 2025 (8AD): 106, <https://doi.org/https://doi.org/10.56071/justitiable.v7i2.1153>.



tampak sebagai kesepakatan justru merupakan hasil dari dominasi satu pihak terhadap pihak lainnya. Dalam situasi demikian, persetujuan yang diberikan oleh konsumen lebih tepat dipahami sebagai bentuk adaptasi terhadap keterbatasan pilihan yang tersedia, bukan sebagai ekspresi otonomi yang sepenuhnya bebas.

Lebih Lanjur dalam perspektif ekonomi politik, Katharina Pistor mengklaim bahwa selama berabad-abad “hukum adalah kode”, yang berarti bahwa hukum mengubah aset sederhana menjadi aset modal dengan memberinya atribut prioritas, daya tahan, universalitas, dan konvertibilitas. Saat ini, lebih tepatnya “kode adalah hukum”, yang berarti kita menyaksikan penutupan digital yang cepat terhadap kehidupan sosial, politik, dan ekonomi di ruang digital siber. Singkatnya teknologi digital mengubah segalanya, termasuk kehidupan kita, menjadi kode abstrak.¹⁸ Katharina Pistor menegaskan bahwa hukum berfungsi sebagai instrumen yang mengkodekan dan mempertahankan kekuasaan ekonomi. Dalam konteks klausula baku, hal ini tercermin dari kemampuan pelaku usaha untuk merancang struktur kontrak yang menguntungkan posisinya, sementara konsumen hanya ditempatkan sebagai penerima norma yang telah ditentukan. Dengan demikian, relasi kontraktual tidak lagi mencerminkan kebebasan yang setara, melainkan reproduksi ketimpangan yang dilegitimasi secara hukum.

Pendapat John Rawls sebagaimana yang dikutip dalam artikel jurnal yang berjudul Keadilan Distribusi dan Perlindungan Terhadap Kaum Lemah menyatakan bahwa John Rawls dalam karyanya yang berjudul *A Theory of Justice* menyatakan bahwa keadilan sosial harus memprioritaskan kepentingan individu yang berada pada posisi paling tidak menguntungkan dalam masyarakat. Pandangan tersebut menekankan penerapan prinsip perbedaan yang mengharuskan setiap kebijakan dan distribusi sumber daya memberikan manfaat terbesar bagi kelompok yang paling rentan. Prinsip tersebut menunjukkan bahwa pengaturan distribusi harus diarahkan untuk mengurangi ketimpangan dan meningkatkan peluang bagi kelompok yang berada pada kondisi paling lemah.¹⁹ Dalam kerangka keadilan, kondisi tersebut bertentangan dengan prinsip keadilan substantif sebagaimana dikemukakan oleh John Rawls, yang menekankan bahwa struktur sosial dan hukum seharusnya dirancang untuk memberikan perlindungan maksimal kepada pihak yang paling lemah. Oleh karena itu, pendekatan formal terhadap persetujuan dalam kontrak konsumen perlu dikritisi dan direkonstruksi agar selaras dengan tuntutan keadilan yang lebih substantif.

Kritik terhadap asas keseimbangan pada dasarnya berakar pada paradigma klasik hukum kontrak yang terlalu menitikberatkan pada keberadaan persetujuan formal sebagai dasar legitimasi hubungan hukum. Paradigma ini berangkat dari asumsi bahwa kesepakatan yang dinyatakan melalui tanda tangan atau persetujuan elektronik telah cukup untuk merepresentasikan kehendak bebas para pihak. Namun, pendekatan tersebut cenderung mengabaikan dimensi material dari relasi kontraktual, khususnya ketimpangan struktural yang memengaruhi proses terbentuknya persetujuan. Dalam konteks ini, hukum terjebak dalam formalisme yang melihat kesetaraan hanya pada permukaan

¹⁸ Szymon Wróbel, “The New Leviathan Is an Autonomous Digital Machine,” LSE Business Review, accessed April 7, 2026, <https://blogs.lse.ac.uk/businessreview/2021/02/08/the-new-leviathan-is-an-autonomous-digital-machine/>.

¹⁹ Rodiah, Siti, Abdul Hamid, “Keadilan Distribusi Dan Perlindungan Terhadap Kaum Lemah,” *Jurnal Kajian Ekonomi Syariah* 1, no. 7 (2025): 3.



normatif, tanpa menilai apakah kondisi yang melatarbelakangi persetujuan tersebut benar-benar mencerminkan kebebasan yang substantif.

Oleh karena itu, diperlukan pergeseran paradigma dari pendekatan yang menekankan formal equality menuju kerangka yang berorientasi pada keadilan substantif. Pergeseran ini mengandaikan bahwa hukum tidak lagi sekadar menjamin kesamaan posisi secara formal di hadapan norma, tetapi juga secara aktif mempertimbangkan kondisi faktual para pihak, termasuk ketimpangan ekonomi, akses informasi, dan kekuasaan dalam menentukan isi kontrak. Dengan demikian, keadilan tidak dipahami sebagai hasil dari prosedur yang netral semata, melainkan sebagai kondisi yang harus diwujudkan melalui intervensi yang sensitif terhadap realitas sosial.

Dalam kerangka tersebut, rekonstruksi asas keseimbangan menuntut redefinisi terhadap konsep validitas kontrak. Validitas tidak lagi cukup diukur dari terpenuhinya syarat-syarat formal, tetapi harus diuji secara substantif dengan menilai apakah isi dan proses pembentukan kontrak mencerminkan keadilan bagi para pihak. Klausula-klausula yang secara nyata menciptakan ketimpangan, seperti pengalihan tanggung jawab secara sepihak kepada konsumen, seharusnya tidak hanya dipandang sebagai pelanggaran administratif, tetapi sebagai indikasi cacat substantif yang memengaruhi legitimasi kontrak itu sendiri.

Lebih lanjut, rekonstruksi ini juga menempatkan negara dalam posisi yang lebih aktif sebagai pengoreksi ketimpangan struktural. Peran negara tidak dapat dibatasi hanya sebagai pembentuk norma, tetapi harus mencakup fungsi intervensi untuk membatasi penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen serta memastikan adanya mekanisme perlindungan yang efektif. Dalam konteks hukum positif Indonesia, kerangka tersebut sebenarnya telah diinisiasi melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun implementasinya masih memerlukan penguatan baik dari segi pengawasan maupun penegakan hukum. Dengan demikian, negara berperan sebagai aktor yang menjembatani ketimpangan antara pelaku usaha dan konsumen agar tercipta relasi yang lebih adil.

Pada saat yang sama, rekonstruksi asas keseimbangan juga menuntut reposisi konseptual terhadap konsumen. Konsumen tidak lagi dipandang sebagai pihak kontraktual biasa yang diasumsikan memiliki kapasitas setara, melainkan sebagai subjek hukum yang secara inheren memerlukan perlindungan karena posisinya yang rentan dalam struktur pasar. Pendekatan ini menegaskan bahwa perlindungan terhadap konsumen bukan merupakan pengecualian terhadap prinsip kebebasan berkontrak, melainkan koreksi yang diperlukan untuk memastikan bahwa kebebasan tersebut tidak digunakan sebagai alat legitimasi bagi ketimpangan.

Dengan demikian, transformasi hukum perlindungan konsumen menjadi suatu keniscayaan. Hukum tidak dapat lagi berhenti pada upaya menjamin kesetaraan formal, tetapi harus bergerak menuju sistem yang secara aktif mengidentifikasi, mengoreksi, dan mengurangi ketimpangan struktural dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam kerangka ini, asas keseimbangan perlu direkonstruksi bukan sebagai asumsi awal, melainkan sebagai tujuan normatif yang hanya dapat dicapai melalui intervensi yang substantif dan berkeadilan.



SIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap konstruksi normatif, asas keseimbangan dalam hukum perlindungan konsumen dibangun di atas asumsi kesetaraan para pihak yang berakar pada kebebasan berkontrak dan rasionalitas individu, namun asumsi tersebut tidak sepenuhnya mencerminkan realitas hubungan hukum kontemporer yang ditandai oleh ketimpangan struktural. Oleh karena itu, diperlukan reorientasi konseptual dalam memahami asas keseimbangan, tidak lagi sebagai prinsip yang bersifat apriori dan universal, melainkan sebagai konsep yang harus diuji relevansinya secara kontekstual dengan mempertimbangkan kondisi faktual relasi antara konsumen dan pelaku usaha.

Analisis terhadap klausula baku menunjukkan bahwa praktik kontraktual dalam hubungan konsumen-pelaku usaha secara sistematis mencerminkan ketimpangan relasi kuasa, di mana konsumen tidak memiliki ruang negosiasi yang nyata dan persetujuan yang diberikan bersifat semu akibat keterbatasan pilihan. Kondisi ini menegaskan bahwa asas keseimbangan tidak operasional dalam praktik, sehingga diperlukan pendekatan hukum yang tidak hanya menilai keabsahan formal suatu perjanjian, tetapi juga menguji secara kritis kondisi terbentuknya persetujuan serta struktur kekuasaan yang melingkupinya.

Rekonstruksi hukum perlindungan konsumen menuntut pergeseran paradigma dari kesetaraan formal menuju keadilan substantif, dengan menempatkan negara sebagai aktor yang aktif dalam mengoreksi ketimpangan struktural melalui pembatasan klausula baku dan penguatan posisi konsumen. Oleh karena itu, validitas kontrak tidak seharusnya hanya ditentukan oleh terpenuhinya syarat formal, tetapi juga oleh terpenuhinya keadilan substantif, sehingga hukum tidak lagi bersifat pasif terhadap ketimpangan, melainkan berfungsi sebagai instrumen transformasi yang mampu menciptakan relasi hukum yang lebih adil.

DAFTAR PUSTAKA

- Bina, Safira Meisia Salsa. "Asas Keseimbangan Dalam Hukum Perjanjian." *Jurnal Sains Student Research* 1, no. 2 (2023): 873. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jssr.v1i2.324>.
- Bukit, Jonneri, Made Warka, Krisnadi Nasution. "Eksistensi Asas Keseimbangan Pada Kontrak Konsumen Di Indonesia." *DiH Jurnal Hukum* 14, no. 28, 2019.
- Dede Agus. "Perlindungan Konsumen Atas Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Nurani Hukum* 1, no. 1 (2018): 71.
- Eleanora, Fransiska Novita, Aliya Sandra Dewi. "Pelaksanaan Perjanjian Baku Dan Akibat Hukumnya Bagi Konsumen." *Jurnal Mercatoria* 15, no. 1 (2022): 20. <https://doi.org/https://doi.org/10.31289/mercatoria.v15i1.6812>.
- Etty Mulyati. "Asas Keseimbangan Pada Perjanjian Kredit Perbankan Dengan Nasabah Pelaku Usaha Kecil." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 1, no. 1 (2016).
- Irawan, R. Bagus, Devi Siti Hamzah Marpaung. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Klausula Baku Pengalihan Tanggung Jawab Dalam Transaksi E-Commerce." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 11, no. 12.C (2026): 471. <https://doi.org/https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/13713>.



- Khokim, Moch Irfanur. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam PerjanjianBaku Di Indonesia." *Jurrish* 4, no. 2 (2025): 507. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jurrish.v4i2.4740>.
- Lubis, Fauziah, et.al. "Kajian Asas-Asas Equality Before The Law Dalam Praktik Peradilan Perdata." *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research* 5, no. 3 (2025): 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v5i3.19521>.
- Lubis, Putri Rezeki, et.al. "Tanggung Jawab Hukum Penjual Barang Bekas Online Atas Kondisi Barang Yang Rusak (Studi Pada Aplikasi Carousell)." *Jurnal Normatif* 4, no. 1 (2024): 348.
- Muhammad Ali Akbar. "Peran Hukum Perdata Dalam Mewujudkan Keseimbangan Sosial Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen." *P@RAD!GMA; Jurnal Kajian Budaya & Media* 2, no. 03 (2025): 36.
- Praswono, Aryo Dwi, Siti Malikhatun Badriyah. "Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Baku." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 8, no. 1 (2019).
- Ramadhani, Karina Nazzlia, Afifah Putriana Sari. "Kontradiksi Batasan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Terhadap Kepastian Hukum." *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 5 (2025): 7879. <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/alz.v3i5.2505>.
- Rodiah, Siti, Abdul Hamid. "Keadilan Distribusi Dan Perlindungan Terhadap Kaum Lemah." *Jurnal Kajian Ekonomi Syariah* 1, no. 7 (2025): 3.
- S, Melisa Aquaria Putri. "No Title." *Jurnal Gagasan Hukum* 2, no. 2 (2020): 123. <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/jgh.v2i02.8553>.
- Seran, Diego Fernando, Andika Wijaya, Satriya Nugraha. "Klausula Baku Dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata Dan UU Perlindungan Konsumen." *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research* 5, no. 2 (2025): 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v5i2.18721>.
- Sinaga, Niru Anita. "Implementasi Asas Kebebasan Berkontrak Pada Perjanjian Baku Dalam Mewujudkan Keadilan Para Pihak." *Jurnal Ilmiah Hkum Dirgantara* 9, no. 1 (2018): 32–33. <https://doi.org/https://doi.org/10.35968/jh.v9i1.295>.
- Surahman, Reny Oktaviani Paturu. "Analisis Yuridis Kartel Defensif Dalam Perspektif Hukum Persaingan Usaha Indonesia." *Jurnal Justitiable* 1, no. 2025 (8AD): 106. <https://doi.org/https://doi.org/10.56071/justitiable.v7i2.1153>.
- Szymon Wróbel. "The New Leviathan Is an Autonomous Digital Machine." *LSE Business Review*. Accessed April 7, 2026. <https://blogs.lse.ac.uk/businessreview/2021/02/08/the-new-leviathan-is-an-autonomous-digital-machine/>.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.