

**PEMBATASAN ASAS KEBEBASAN BERKONTRAK DALAM
KONTRAK BAKU DIGITAL: ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN
PADA TERMS OF USE NETFLIX**

***LIMITATIONS ON THE PRINCIPLE OF FREEDOM OF CONTRACT IN
DIGITAL STANDARD-FORM CONTRACTS: AN ANALYSIS OF
CONSUMER PROTECTION IN NETFLIX'S TERMS OF USE***

Raditiya Eka Putra Pratama, Zulfikar dan Men Wih Widiatno

Fakultas Hukum, Universitas Esa Unggul, Jakarta

Korespondensi Penulis : raditiya.grizie77@student.esaunggul.ac.id,
zulfikar.judge@esaunggul.ac.id, menwih@esaunggul.ac.id

Citation Structure Recommendation :

Pratama, Raditiya Eka Putra, Zulfikar dan Men Wih Widiatno. *Pembatasan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Kontrak Baku Digital: Analisis Perlindungan Konsumen Pada Terms of Use Netflix*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.4 (2026).

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong penggunaan kontrak baku digital melalui Terms of Use yang disusun secara sepihak oleh penyedia layanan, termasuk Netflix. Keadaan ini memicu disparitas kekuatan negosiasi karena konsumen hanya dapat menerima atau menolak seluruh isi perjanjian. Penelitian ini bertujuan (1) menganalisis ketidakseimbangan posisi konsumen dalam Terms of Use Netflix ditinjau dari asas kebebasan berkontrak dan (2) bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Bahan hukum primer, sekunder dan tersier dianalisis secara kualitatif menggunakan metode silogisme deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula Cancellation, Warranties and Limitations on Liability, Class Action Waiver, serta Changes to These Terms and Assignment berpotensi menghasilkan ketidaksetaraan antara hak dan tanggung jawab pihak-pihak yang terlibat karena memberikan kewenangan dominan kepada Netflix serta membatasi hak konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen secara normatif telah tersedia dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun efektivitasnya masih memerlukan optimalisasi agar mampu menjamin keseimbangan posisi para pihak dalam kontrak baku digital. Dengan demikian, pembatasan asas kebebasan berkontrak diperlukan untuk mewujudkan hubungan kontraktual yang adil dan seimbang.

Kata Kunci: Asas Kebebasan Berkontrak, Kontrak Baku Digital, Perlindungan Konsumen, *Terms of Use Netflix*

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged the use of digital standard contracts through Terms of Use unilaterally drafted by service

providers, including Netflix. This situation creates disparities in bargaining power because consumers can only accept or reject the entire agreement. This research aims to (1) analyze the imbalance of consumer positions in Netflix's Terms of Use from the perspective of the principle of freedom of contract and (2) examine forms of legal protection for consumers. This research employs a normative legal method using statutory and conceptual approaches. Primary, secondary and tertiary legal materials are analyzed qualitatively using the deductive syllogism method. The results indicate that the Cancellation, Warranties and Limitations on Liability, Class Action Waiver and Changes to These Terms and Assignment clauses potentially create inequality between the rights and responsibilities of the parties involved by granting dominant authority to Netflix and limiting consumer rights. Normatively, consumer legal protection is provided under the Consumer Protection Law; however, its effectiveness still requires optimization to ensure a balance of positions between parties in digital standard contracts. Therefore, limitations on the principle of freedom of contract are necessary to establish a fair and balanced contractual relationship while providing legal certainty for consumers.

Keywords: Consumer Protection, Digital Standard Form Contract, Freedom of Contract, Netflix, Terms of Use

A. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah memodifikasi secara substansial relasi hukum antara pelaku usaha dan konsumen, terutama dalam perjanjian layanan digital yang banyak menggunakan klausula baku.¹ Dalam penyusunan kontrak elektronik, penyedia platform akan menentukan syarat dan ketentuan yang wajib dipatuhi oleh pengguna yang hendak memanfaatkan layanan platform digital.² Penelitian ini dipilih karena kontrak baku dalam transaksi digital menempatkan pihak konsumen dihadapkan pada keputusan tunggal, yaitu menyetujui atau menolak isi kesepakatan, sehingga diperlukan pembatasan asas kebebasan berkontrak guna mencegah dominasi salah satu pihak.³ Kondisi tersebut mengundang pertanyaan mengenai tingkat relevansi prinsip kebebasan berkontrak saat ini.⁴

¹ Diego Fernando Seran, dkk., *Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata dan UU Perlindungan Konsumen*, Innovative: Journal of Social Science Research, Vol.5, No.2 (2025).

² Ivana Clarissa Nadine Sipasulta dan Made Aditya Pramana Putra, *Analisis Yuridis terhadap Terms and Conditions pada Platform Digital sebagai Bentuk Kontrak Elektronik*, Jurnal Media Akademik, Vol.3, No.10 (2025).

³ Dwi Atmoko, *Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Suatu Perjanjian Baku*, Binamulia Hukum, Vol.11, No.1 (2022).

⁴ Grimaldi Setia Budi, *Perkembangan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Praktik Hukum Perdata di Indonesia*, Jurnal Kajian Hukum dan Kebijakan Publik, Vol.3, No.1 (2025).

Permasalahan hukum dalam penelitian ini berfokus pada belum optimalnya perwujudan doktrin kebebasan menentukan isi perjanjian dalam kontrak baku digital, sehingga diperlukan pembatasan melalui Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan prinsip itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata untuk mencegah ketidakjelasan informasi yang dapat mengurangi makna persetujuan konsumen.⁵ Dalam praktiknya, *Terms of Use* Netflix memuat sejumlah klausul yang memberikan diskresi penuh kepada penyedia layanan yang berpotensi mengurangi perlindungan hukum bagi pengguna. Kondisi ini mengindikasikan ketidakseimbangan signifikan dalam posisi negosiasi antara pelaku usaha dan pihak konsumen.⁶ Selain permasalahan normatif, pesatnya perkembangan kontrak digital di Indonesia belum diimbangi oleh dinamika ketentuan hukum mengakibatkan munculnya kendala dalam implementasi kaidah hukum perikatan terhadap kontrak elektronik.⁷ Kondisi tersebut menegaskan pentingnya pembatasan kebebasan berkontrak sesuai dengan pengaturan yang termuat dalam hukum positif Indonesia untuk menjamin prinsip keadilan, kepatutan dan upaya melindungi pihak yang berisiko.⁸ Penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa asas kebebasan berkontrak tidaklah mutlak dan wajib mematuhi kaidah keadilan, integritas dan pengamanan kepentingan konsumen.⁹ Di dalam transaksi elektronik, hubungan kontraktual terbentuk melalui *clickwrap agreement* dengan mengklik tombol persetujuan sebelum mengakses layanan digital.¹⁰ Karakteristik *clickwrap agreement* yang tidak menawarkan kesempatan negosiasi menyebabkan pihak pembeli terbatas pada alternatif untuk mengafirmasi atau merefusi secara menyeluruh kesepakatan,

⁵ Nita Ayuningsih, dkk., *Problematisasi Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perancangan Kontrak Jual Beli: Telaah terhadap Posisi Tawar Para Pihak*, *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik dan Humaniora*, Vol.2, No.4 (2025).

⁶ Andrea Tamaranova Retaly dan Christine S. T. Kansil, *Batas Batas Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Baku melalui Media Elektronik Antarpelaku Usaha di Era Digital*, *Al-Sulthaniyah*, Vol.14, No.2 (2025).

⁷ Putry Delsa Hasanah, dkk., *Perkembangan Perikatan dalam Kontrak Bisnis Ditinjau dari Perspektif Hukum Indonesia*, *LETTERLIJK: Jurnal Hukum Perdata*, Vol.1, No.2 (2024).

⁸ Ekacatra Hery Jatmiko, *Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Kontrak Bisnis di Indonesia*, *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial dan Humaniora*, Vol.2, No.3 (2025).

⁹ Grimaldi Setia Budi, *Op.Cit.*.

¹⁰ Nadia Florensia Tarigan dan Dewa Ayu Dian Sawitri, *Legalitas Hukum Pembuatan Kontrak Kerja Sama di Bidang Perdagangan yang Dilakukan Secara Digital*, *Jurnal Media Akademik*, Vol.3, No.10 (2025).

sehingga kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan dalam pelaksanaan prinsip kebebasan berkontrak.¹¹ Situasi ini tidak hanya dapat mengakibatkan ketimpangan tawar, tetapi juga mempertinggi risiko konflik yang melibatkan subjek usaha dan kalangan konsumen. Menurut Moga Simatupang sebagai Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, hingga Maret 2025 jumlah pengaduan meningkat signifikan dari tahun sebelumnya, beliau turut mengatakan bahwa dengan ini terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.¹²

Meskipun kerangka hukum mengenai perlindungan konsumen dan transaksi elektronik telah tersedia, rendahnya parameter persepsi pihak konsumen perihal hak-hak substantifnya serta mekanisme penyelesaian sengketa menyebabkan perlindungan tersebut belum optimal dalam menghadapi klausula baku pada *Terms of Service* layanan digital.¹³

Permasalahan penelitian yang selanjutnya dikaji meliputi: (1) Bagaimana ketidakseimbangan posisi konsumen dalam *Terms of Use* Netflix menurut asas kebebasan berkontrak dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan (2) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen diperlukan untuk mengatasi ketidakseimbangan hak dan kewajiban sebagai akibat dari klausula baku dalam *Terms of Use* Netflix di Indonesia. Dalam penelitian ini metode hukum normatif digunakan dengan fokus pada pendekatan perundang-undangan untuk mengkaji peraturan hukum yang relevan terkait permasalahan penelitian dan pendekatan konseptual untuk menemukan kerangka dasar mengenai konsep hukum berkaitan dengan pembahasan penelitian. Penggunaan bahan hukum dikumpul melalui kajian kepustakaan, lalu dianalisis secara kualitatif dengan metode silogisme deduktif untuk memberi argumentasi hukum serta rekomendasi normatif terhadap pembatasan asas kebebasan berkontrak dan perlindungan konsumen dalam *Terms of Use* Netflix.

¹¹ Nataneila Astya Putri Asmana, dkk., *Kontrak Elektronik dalam Bisnis Online: Kajian terhadap Bentuk, Keabsahan dan Perlindungan Hukum bagi Para Pihak*, Studia: Journal of Humanities and Education Studies, Vol.1, No.2 (2025).

¹² Anatomi Muliawan dan Desrina Tiara Maharani, *Consumer Protection in Electronic Commerce Reviewed from the Aspect of Contractual Liability in Marketplace Platforms*, SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, Vol.5, No.2 (2026).

¹³ Cecillya Rosa Yohanna Surbakti, dkk., *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Perjanjian Standar Kontrak Elektronik Pada Transaksi Online*, PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora, Vol.4, No.3 (2025).

B. PEMBAHASAN

1. Ketidakseimbangan Posisi Konsumen dalam *Terms of Use* Netflix Ditinjau dari Asas Kebebasan Berkontrak dan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kontrak baku dalam perspektif hukum perjanjian Indonesia, yang berlandaskan sistem *civil law*, tetap tunduk pada asas-asas fundamental hukum perjanjian, seperti asas kebebasan berkontrak sebagai landasan pembentukan setiap perjanjian.¹⁴ Isi perjanjian baku ditentukan oleh salah satu pihak, sehingga pihak lainnya tidak diberi kesempatan untuk menyatakan kehendaknya secara bebas. Akibatnya, proses perundingan mengenai isi kontrak tidak terjadi sebagaimana yang dikehendaki dalam asas kebebasan berkontrak.¹⁵ Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata menjadi dasar yuridis penggunaan kontrak baku di Indonesia dengan menegaskan bahwa seluruh kesepakatan yang dibentuk sesuai ketentuan hukum memiliki daya ikat setara dengan peraturan perundang-undangan bagi entitas yang bersangkutan. Ketetapan tersebut menegaskan prinsip kebebasan berkontrak, yang memberikan hak kepada para pihak terkait untuk menyusun materi dan bentuk kesepakatan, sepanjang tidak bertentangan dengan norma hukum yang berlaku.¹⁶ Namun, dalam perkembangannya, asas kebebasan berkontrak tidak lagi bersifat mutlak karena pelaksanaannya dibatasi oleh prinsip itikad baik dan putusan pengadilan, penggunaan perjanjian baku dalam praktik bisnis turut membatasi kebebasan para pihak, karena parameter perjanjian ini telah dirumuskan terlebih dahulu oleh entitas bisnis, akibatnya opsi yang tersedia bagi pihak terkait sebatas menerima atau menolak. ketentuan yang ditawarkan.¹⁷

¹⁴ Erma Dwiyantri, *Kontrak Baku dalam Perspektif Hukum Perjanjian di Indonesia*, Jurnal Teologi Islam, Vol.1, No.2 (2025).

¹⁵ Sukarmi, *Cyber Law: Kontrak Elektronik dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha (Cyberlaw Indonesia)*, Pustaka Sutra, Bandung, 2008.

¹⁶ Apriyodi Ali, dkk., *Kepastian Hukum Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Sebuah Perjanjian Baku Ditinjau Berdasarkan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, Vol.1, No.2 (2022).

¹⁷ Rizka V. Saisab, dkk., *Kajian Hukum Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Baku*, Lex Privatum, Vol.9, No.6 (2021).

Dalam rangka mewujudkan keseimbangan hubungan kontraktual, hukum perlindungan konsumen membatasi penggunaan klausula baku yang berisiko merugikan pihak pengguna dibandingkan pelaku usaha.¹⁸ Barry M. Mitnick melalui *consumer protection theory* menjelaskan bahwa regulasi di bidang ekonomi diperlukan sebagai instrumen guna menjaga konsumen dari kemungkinan kerugian akibat maupun aktivitas pelaku usaha. Atas dasar tersebut, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur pembatasan terhadap Penetapan syarat-syarat baku yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna.¹⁹

Sebagai bentuk pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak, Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memperbolehkan pencantuman pasal yang melepaskan pertanggungjawaban serta mewajibkan kejelasan dalam klausula baku, namun implementasinya belum optimal karena masih terdapat ketidakharmonisan antara KUH Perdata dan regulasi transaksi elektronik yang berdampak minimnya jaminan hukum bagi konsumen.²⁰ Rendahnya pemahaman konsumen terhadap isi kontrak dapat menimbulkan ketidakseimbangan dalam hubungan kontraktual.²¹ Salah satu wujud implementasi kontrak elektronik tersebut adalah perjanjian *clickwrap*, yang mengharuskan konsumen menyatakan persetujuan melalui tombol "Saya Setuju", sementara seluruh isi Kesepakatan tersebut telah ditentukan secara sepihak oleh pihak penyedia usaha, konsekuensinya konsumen hanya dapat memilih untuk menerima atau menolaknya.²² Mekanisme tersebut juga diterapkan dalam *Terms of Use* Netflix, yang merupakan bentuk kontrak baku elektronik yang telah diformulasikan sebelumnya oleh entitas penyedia layanan tanpa melibatkan pengguna dalam proses perumusannya.

¹⁸ David Budiman, *Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Perjanjian Baku Bermuatan Klausula Eksonerasi*, Jurnal Pendidikan Tambusai, Vol.8, No.1 (2024).

¹⁹ Djoni S. Gozali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2024.

²⁰ Doni Rian Ardiansyah, Muhammad Hafidz Ridho, Fendi Setyawan dan Firman Floranta Adonara, *Perkembangan Hukum Perjanjian di Indonesia dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Para Pihak*, ANDREW Law Journal, Vol.4, No.2 (2025).

²¹ Irene Puteri A. S. Sinaga, dkk., *Kedudukan Hukum Kontrak Baku dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Vol.3, No.2 (2025).

²² Nabilah Luthfiyah Chusnida, *Click-Wrap Agreement: Pengalihan Tanggungjawab dalam Melindungi Konsumen*, PROGRESIF: Jurnal Hukum, Vol.17, No.2 (2023).

Akibatnya, kesetaraan para pihak dalam kontrak sulit terwujud karena keseimbangan kontraktual bergantung pada penerapan pedoman itikad baik yang diterapkan, baik pada saat menyusun syarat-syarat maupun dalam merealisasikan kewajiban yang tertuang dalam kontrak.²³

Untuk menilai adanya ketidakseimbangan posisi konsumen dalam *Terms of Use* Netflix, perlu dilakukan analisis terhadap klausula-klausula yang berpotensi membatasi hak konsumen, salah satunya klausula *Cancellation* pada Pasal 2.6 *Terms of Use* Netflix yang mengatur penghentian keanggotaan dan pengembalian pembayaran. Klausula tersebut menyatakan bahwa pengguna dapat membatalkan keanggotaan kapan saja, namun pembatalan baru berlaku pada akhir periode penagihan yang sedang berjalan, sedangkan pembayaran yang telah dilakukan bersifat *non-refundable*, sehingga pengguna tetap menanggung biaya langganan meskipun tidak lagi menggunakan layanan sebelum periode tersebut berakhir. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa risiko finansial dalam pelaksanaan kontrak lebih banyak dibebankan kepada konsumen dan berpotensi menimbulkan sengketa konsumen, yaitu konflik antara pihak konsumen dan entitas pelaku usaha, yang disebabkan oleh kerugian yang timbul pada golongan konsumen sebagai dampak dari pemanfaatan komoditas dan/atau layanan.²⁴ Dalam kondisi tersebut, perjanjian tidak sepenuhnya lahir dari kesepakatan yang terlihat netral, namun dihasilkan di bawah pengaruh kekuatan tawar pihak yang dominan menentukan isi perjanjian secara sepihak, sehingga pihak yang lebih lemah terpaksa menerima klausula yang berpotensi merugikannya, yang pada akhirnya menyebabkan asas kebebasan berkontrak tidak mencerminkan kebebasan yang sesungguhnya.²⁵

²³ Niniek Lannyati, dkk., *Penerapan Prinsip Kesetaraan bagi Para Pihak dalam Kontrak Baku*, Jurnal Konstruksia, Vol.16, No.2 (2025).

²⁴ Esther Masri, dkk., *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakad Media Publishing, Surabaya, 2023.

²⁵ Dewa Kadek Kevin Patria dan Abdul Rokhim, *Klausula Eksonerasi dalam E-Commerce: Antara Kebebasan Berkontrak dan Penyalahgunaan Keadaan*, Jurnal USM Law Review, Vol.8, No.3 (2025).

Pendekatan ini sejalan dengan teori kebebasan berkontrak menurut Sutan Remy Sjahdeini, yang menegaskan bahwa kebebasan berkontrak tidak bersifat mutlak, melainkan harus dilaksanakan dengan menjaga kesetaraan posisi pihak-pihak terkait bilamana salah satu pihak tidak diberi kesempatan untuk merundingkan isi perjanjian, kesepakatan yang terbentuk hanya mencerminkan kebebasan secara formal, bukan kebebasan yang lahir dari posisi tawar yang seimbang.²⁶ Keadaan ini cenderung memposisikan pihak konsumen pada kondisi yang kurang diuntungkan, terutama apabila perjanjian memuat klausula yang membatasi hak atau menetapkan kewajiban yang tidak seimbang.²⁷ Selanjutnya pada pasal 5 *Term of Use* Netflix terdapat Klausula *Warranties and Limitations on Liability* menyatakan bahwa layanan Netflix disediakan dalam kondisi "*as is*" dan "*as available*", sehingga perusahaan tidak memberikan jaminan bahwa layanan akan senantiasa tersedia bebas interupsi dan tanpa kekeliruan. Netflix juga membatasi tanggung jawabnya terhadap kerugian tertentu yang mungkin dialami pengguna selama menggunakan layanan. Ketentuan ini dirancang agar para pengusaha tidak terlalu sering berhadapan dengan risiko atau masalah di ranah hukum.²⁸ Akan tetapi, jika dilihat dari sudut pandang perlindungan konsumen, ketentuan ini berpotensi mereduksi kewajiban Netflix atas kerugian yang dialami oleh pelanggan. Namun demikian, Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan jelas melarang pihak usaha untuk memuat ketentuan standar yang meniadakan atau mengurangi kewajiban mereka bagi konsumen. Oleh karena itu, klausula pembatasan tanggung jawab tersebut berpotensi menciptakan ketidakseimbangan dalam hubungan kontraktual karena sebagian besar risiko transaksi digital dialihkan kepada konsumen.²⁹

²⁶ Rahmat Noholo, dkk., *Kedudukan Klausula Baku dalam Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, The Juris: Jurnal Ilmu Hukum, Vol.7, No.2 (2023).

²⁷ Hani Riadho Nasution dan Abd. Harris, *Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha di Indonesia*, Locus Journal of Academic Literature Review, Vol.4, No.6 (2025).

²⁸ Cahyani Ramadanti dan Melani Darman, *Klausula Baku & Konsumen: Keadilan Kontrak di Era Belanja Online (Studi Kasus Shopee)*, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan, Vol.4, No.3 (2026).

²⁹ Diego Fernando Seran, dkk., *Op.Cit.*.

Berkenaan dengan perjanjian antara Netflix dan konsumen, pembatasan tanggung jawab yang ditetapkan secara sepihak dapat melemahkan jaminan hukum bagi konsumen, sehingga Undang-Undang Perlindungan Konsumen membatasi kebebasan berkontrak untuk mencegah penyalahgunaan klausula baku oleh pelaku usaha. Dengan demikian, keberadaan klausula pembatasan tanggung jawab dalam *Terms of Use* Netflix berpotensi tidak sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen. Kondisi tersebut memperlemah posisi konsumen serta menciptakan ketidakseimbangan kontraktual, sehingga asas kebebasan berkontrak tidak terlaksana secara seimbang serta berpotensi mengurangi perlindungan hukum terhadap konsumen.³⁰

Selanjutnya pada pasal 6 *Term of use* Netflix tentang *class action waiver* mengatur bahwa sengketa antara pengguna dan Netflix harus diajukan secara individual dan tidak melalui mekanisme gugatan kelompok (*class action*). Ketentuan tersebut bertentangan dengan hak dasar konsumen untuk mengakses pendampingan hukum dan prosedur resolusi konflik yang proporsional, adil dan efektif melalui mekanisme hukum yang mampu memberikan perlindungan serta pemulihan atas pelanggaran hak konsumen.³¹ Dalam praktiknya, apabila pelanggaran tersebut menimbulkan kerugian yang menimpa oleh banyak konsumen dengan kesamaan fakta dan dasar hukum yang serupa, penyelesaiannya dapat ditempuh melalui mekanisme *class action* karena dipandang menawarkan keunggulan signifikan dari segi efektivitas dan efisiensi, dibandingkan dengan pengajuan klaim secara perorangan.³² Situasi ini mengindikasikan bahwa teori kebebasan berkontrak hanya dipenuhi secara formal, namun secara esensial belum merefleksikan kebebasan yang berlandaskan pada kesetaraan kedudukan para pihak. Dengan demikian, klausul *class action waiver* yang menghambat konsumen untuk mengajukan tuntutan secara kolektif berpotensi mengurangi ketersediaan keadilan dan melemahkan kedudukan konsumen dalam perjanjian kontraktual dengan pihak bisnis. Oleh karena itu,

³⁰ Nita Ayuningsih, dkk., *Op.Cit.*.

³¹ Bisma Putra Pratama dan Wira Okta Viana, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Eureka Media Aksara, Purbalingga, 2025.

³² Sion Nita Muliani Aritonang dan Ojak Nainggolan, *Peran Advokat dalam Gugatan Class Action Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata*, Judge, Vol.6, No.4 (2025).

keberadaan ketentuan *class action waiver* ini berpotensi membatasi kemampuan konsumen untuk memperoleh penyelesaian perselisihan yang memadai. Hal ini semakin memperkuat ketidakseimbangan kekuatan tawar antara konsumen dan Netflix, serta mengindikasikan bahwa penerapan prinsip kebebasan berkontrak dalam persyaratan penggunaan tersebut belum sepenuhnya merefleksikan asas keadilan dan kesetaraan bagi semua pihak yang terlibat.

Selanjutnya pada pasal 7.6 Netflix yaitu Klausula *Changes to these Terms and Assignment* memberikan kewenangan kepada Netflix untuk mengubah isi *Terms of Use* maupun mengalihkan hak dan kewajibannya kepada pihak lain dengan terlebih dahulu memberikan pemberitahuan kepada pengguna, tetapi perubahan tersebut tetap dilakukan secara sepihak sehingga dapat menyebabkan ketidaksetaraan hak dan kewajiban. Keadaan ini mengindikasikan adanya ketidaksetaraan dinamika negosiasi antara pihak penjual dan pembeli mengakibatkan prinsip kebebasan berkontrak tidak selalu menggambarkan keinginan murni dari semua pihak yang terlibat.³³ Situasi ini mengindikasikan bahwa penerapan prinsip kebebasan berkontrak dalam kontrak baku digital tidak selalu merepresentasikan persetujuan yang timbul dari posisi tawar-menawar yang setara antarpihak, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, yang mensyaratkan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan secara jujur, adil dan mengedepankan kepentingan semua pihak. Oleh karena itu, pengubahan ketentuan perjanjian secara sepihak membatasi pilihan yang tersedia untuk konsumen untuk menyatakan persetujuan atau bernegosiasi, berpotensi tidak mencerminkan keadilan kontraktual serta bertentangan dengan prinsip itikad baik berperan sebagai pembatasan yang hakiki dan fundamental terhadap otonomi kontraktual. Fakta tersebut menunjukkan bahwa klausula baku, meskipun telah disepakati oleh para pihak, tidak selalu mencerminkan keadilan kontraktual. Sebab, situasi ini berpotensi memicu ketidakseimbangan dalam hak dan kewajiban antara entitas bisnis dan masyarakat sebagai konsumen.³⁴

³³ Syarah Syam Amir, *Asas Kebebasan Berkontrak sebagai Peluang Melemahnya Perlindungan Hukum bagi Pekerja Gig Economy*, Judge: Jurnal Hukum, Vol.6, No.7 (2026).

³⁴ Jason Elian, *Meninjau Asas Keseimbangan Berkontrak dalam Kontrak Syarat dan Ketentuan yang Dapat Berubah Sewaktu-Waktu Tanpa Pemberitahuan Sebelumnya di Indonesia*, Jurnal Preferensi Hukum, Vol.4, No.2 (2023).

2. Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Ketidakseimbangan Hak dan Kewajiban dalam *Terms of Use* Netflix di Indonesia

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan perwujudan prinsip negara hukum (*rechtsstaat*), yang mengharuskan negara menjamin perlindungan hak-hak konsumen melalui sistem hukum yang memberikan kepastian, keadilan dan kemanfaatan dalam setiap hubungan hukum.³⁵ Salah satu tantangan krusial di bidang perlindungan konsumen terkait perjanjian elektronik adalah kemunculan ketentuan baku yang berisiko mengurangi hak-hak konsumen dan memberikan wewenang yang lebih besar kepada pihak pelaku usaha, sehingga dapat menciptakan ketidakseimbangan dalam hubungan kontraktual.³⁶ Peraturan mengenai ketentuan mengenai hak-hak konsumen ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini memiliki peran sebagai landasan yuridis fundamental guna menjamin hak dan kepentingan para konsumen serta memfasilitasi penerapan kebijakan yang efisien dalam memastikan terpenuhinya beragam hak konsumen.³⁷

Undang-Undang Perlindungan konsumen meskipun dibentuk sebelum berkembangnya internet, regulasi ini pada praktiknya turut melingkupi perlindungan hak konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik.³⁸ Secara mendasar, perlindungan hukum dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu yang bersifat preventif dan represif, di mana perlindungan hukum preventif berfungsi sebagai upaya pencegahan yang mendorong pemerintah untuk bertindak dengan saksama dan bijaksana saat menggunakan otoritasnya, sementara itu penegakan hukum yang bersifat represif bertujuan untuk mengatasi perselisihan yang muncul akibat pelanggaran. melalui pemberian sanksi sebagai bentuk penegakan hukum.³⁹

³⁵ Agoes Parera, *Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis Akibat Wanprestasi Terkait dengan Perjanjian Baku dalam Polis Asuransi Jiwa*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2022.

³⁶ Yulia dan Arina Novizas Seubakar, *Perlindungan Hukum dalam Transaksi Kontrak E-Commerce*, JA: Jurnal Al-Wasath, Vol.5, No.1 (2024).

³⁷ Bisma Putra Pratama dan Wira Okta Viana, *Op.Cit.*.

³⁸ Eko Saputra, *Pengantar Hukum Bisnis: Regulasi, Etika dan Tanggung Jawab Korporasi*, Nasmedia, Makassar, 2025.

³⁹ Agustinus Sihombing, dkk., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Azka Pustaka, Tanjungpinang, 2023.

Dalam pelaksanaannya, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen yang dirugikan untuk mengupayakan resolusi perselisihan, baik melalui proses peradilan maupun mekanisme non-peradilan termasuk melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai otoritas yang memiliki kompetensi untuk mengakselerasi penyelesaian konflik antara pembeli dan entitas usaha.⁴⁰ Dalam konteks transaksi digital, perlindungan tersebut perlu didukung oleh pemenuhan hak dan obligasi subjek-subjek terkait, penerapan asas itikad baik dan keseimbangan, serta peran aktif regulator dan lembaga perlindungan konsumen guna mewujudkan transaksi elektronik yang adil dan memberikan kepastian hukum.⁴¹

Sehubungan dengan kontrak baku digital, UU ITE memastikan validitas dan menetapkan perjanjian berbasis elektronik sebagai instrumen hukum yang memiliki keabsahan, sejauh konsisten dengan ketentuan hukum yang berlaku dan aplikatif. Pengesahan kontrak elektronik dalam UU ITE juga memberikan jaminan hukum yang jelas untuk transaksi daring, tetapi juga menjadi dasar bahwa *Terms of Use* Netflix mempunyai kekuatan mengikat sebagaimana perjanjian pada umumnya. Selain itu Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 mewajibkan Penyelenggara Sistem Elektronik menyelenggarakan yang konsisten, terlindungi dan berpegang pada prinsip akuntabilitas. Oleh karena itu, Netflix berkewajiban menerapkan *Terms of Use* yang transparan serta tanpa memuat klausul yang berisiko merugikan pengguna. Namun, keberlakuan kontrak elektronik tidak memberikan kebebasan tanpa batas kepada pelaku usaha dalam menyusun isi perjanjian, karena setiap klausula tetap harus mematuhi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan prinsip itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata. Meskipun *Terms of Use* Netflix menetapkan pilihan hukum dan forum penyelesaian sengketa berdasarkan hukum asing, ketentuan itu tidak mengesampingkan keberlakuan hukum Indonesia terhadap hubungan hukum dengan konsumen di Indonesia.

⁴⁰ Syaiful Khoiri Harahap, *Analisis Kewenangan Pengadilan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perlindungan Konsumen*, Jurnal USM Law Review, Vol.7, No.2 (2024).

⁴¹ Cecillya Rosa Yohanna Surbakti, dkk., *Op.Cit.*.

Sebagai penyedia jasa digital yang menghadirkan penawarannya kepada pengguna di Indonesia, Netflix tetap wajib mematuhi ketentuan hukum nasional yang bersifat memaksa (*mandatory rules*), khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pada kondisi tersebut, perlindungan bagi konsumen direalisasikan melalui ketentuan mengenai hak-hak konsumen yang telah ditetapkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen setiap konsumen dijamin memiliki hak atas kenyamanan, kondisi aman dan perlindungan diri dari bahaya. Selain itu, pihak konsumen berhak atas perolehan data yang presisi, transparan dan faktual, serta memiliki hak untuk mencapai resolusi konflik dan memperoleh kompensasi apabila mereka menderita kerugian. Ketentuan tersebut menjadi bentuk perlindungan preventif terhadap konsumen agar setiap klausula dalam *Terms of Use* disusun secara eksplisit dan akurat.⁴² Dalam penelitian ini, hak atas informasi tersebut berkaitan dengan klausula *Cancellation, Warranties and Limitations on Liability*, serta *Changes to These Terms and Assignment*, mengharuskan pihak perusahaan memberi keterangan yang jelas dan gamblang mengenai pembayaran, modifikasi layanan dan pembatasan tanggung jawab. Di sisi lain, Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar dan transparan, serta memenuhi kewajiban sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.⁴³ Kewajiban ini merupakan pembatasan terhadap prinsip kebebasan berkontrak, dengan tujuan agar pelaku usaha tidak merancang perjanjian baku semata-mata untuk mengamankan kepentingan pribadi mereka.⁴⁴ Larangan pencantuman klausula baku di Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen merupakan campur tangan pemerintah adalah suatu upaya untuk mempertahankan kesetaraan hak dan tanggung jawab antara pihak pengusaha dan pihak pembeli.⁴⁵

⁴² Komang Pebri Gunawan, dkk., *Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian*, Jurnal Pacta Sunt Servanda, Vol.5, No.2 (2024).

⁴³ Hafizah Novianti, dkk., *Penerapan Perlindungan Konsumen terhadap Peredaran Produk Obat Bahan Alami Ilegal Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Ekspose: Jurnal Penelitian Hukum dan Pendidikan, Vol.25, No.1 (2026).

⁴⁴ Dwi Atmoko, *Op.Cit.*.

⁴⁵ Rona Hinirim Gultom, dkk., *Strategi Penguatan Perlindungan Konsumen Digital dalam Transaksi E-Commerce Berbasis Analisis UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE di Indonesia*, J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah, Vol.4, No.6 (2025).

Kondisi demikian menempatkan konsumen pada posisi relatif lemah, terutama ketika dikaitkan oleh faktor kelemahan konsumen atas keterbatasan pemahaman akan haknya dan prosedur penegakannya.⁴⁶ Dengan demikian, setiap ketentuan yang berpotensi merugikan hak-hak konsumen wajib diperiksa kesesuaiannya dengan peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai bentuk pembatasan terhadap prinsip kebebasan berkontrak.

Perlindungan hukum terhadap klausula 2.6 *Cancellation* diwujudkan melalui ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang memberikan hak untuk menolak pengembalian uang yang telah dibayarkan konsumen dalam keadaan yang bertentangan dengan hukum. Di samping itu, Undang-undang yang sama juga menetapkan kewajiban bagi subjek usaha untuk memberikan kompensasi kepada konsumen yang menderita kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa sebagaimana ditegaskan melalui pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Melalui pengaturan tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas membatasi kebebasan berkontrak, khususnya terhadap klausula baku yang tidak adil bagi pelanggan, sehingga badan usaha tidak dapat dengan cara sepihak membebaskan seluruh risiko kontraktual kepada konsumen.⁴⁷

Selanjutnya pada pasal 5 klausula *Warranties and Limitations on Liability*, perlindungan hukum diberikan yaitu dengan larangan bagi pelaku usaha untuk mengurangi atau mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen telah diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-undang yang sama juga menetapkan kewajiban bagi subjek usaha untuk menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan itikad baik sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 7 huruf a. Oleh karena itu, meskipun Netflix dapat membatasi tanggung jawabnya sampai batas tertentu sesuai kebijakan internalnya, batasan tersebut tidak seharusnya meniadakan kewajiban hukum ketika konsumen terdampak

⁴⁶ Budi Sastra Panjaitan, *Hukum Bisnis Sudut Pandang Advokat*, Deepublish, Yogyakarta, 2023.

⁴⁷ Diego Fernando Seran, dkk., *Op.Cit.*.

kerugian yang timbul akibat kekeliruan atau pengabaian dari pihak perusahaan. Ketentuan tersebut bertujuan mencegah pengalihan seluruh risiko kontraktual kepada konsumen. Sejalan dengan pandangan tersebut, dibutuhkan peninjauan yang lebih cermat mengenai penerapan persyaratan baku dalam kontrak yang mengikat pihak konsumen guna mencegah terjadinya ketidakseimbangan hak serta kewajiban setiap pihak.

Berikutnya Perlindungan hukum terhadap ketentuan klausula pasal 6 *Class Action Waiver* ditegakkan melalui pengakuan hak-hak konsumen untuk memperoleh penyelesaian perselisihan yang adil, sebagaimana termaktub dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta hak untuk mengajukan gugatan kelompok, berdasarkan Pasal 46 ayat (1) huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, klausula yang membatasi gugatan secara kelompok tidak dapat meniadakan hak konsumen Indonesia untuk mengajukan *class action* sebagaimana dijamin Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan PERMA Nomor 1 Tahun 2002. Maka dari itu, pasal yang mengatur bahwa penyelesaian konflik harus melalui gugatan pribadi tidak berwenang membatalkan hak para pelanggan di Indonesia untuk mengajukan tindakan hukum kelompok, sebagaimana diamanatkan oleh regulasi nasional.

Setelah itu yang terakhir Perlindungan hukum terhadap klausul pasal 7.6 *Changes to These Terms and Assignment* diberikan melalui Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang melarang entitas bisnis untuk menyertakan klausula yang mewajibkan konsumen tunduk pada perubahan syarat atau regulasi baru yang diberlakukan tanpa kesepakatan bersama ketentuan baru yang dibuat secara sepihak selama masa penggunaan jasa. Selain itu, Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata mengharuskan setiap perjanjian dilaksanakan dengan itikad baik. Prinsip itikad baik mengharuskan para pihak melaksanakan perjanjian secara jujur, patut dan saling menghormati hak serta kewajiban masing-masing guna mewujudkan hubungan kontraktual yang adil dan seimbang.⁴⁸

⁴⁸ Nia Susanti, *Kepastian Hukum Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Sebuah Perjanjian Baku Ditinjau Berdasarkan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Indragiri Law Review, Vol.2, No.2 (2024).

Kendatipun sistem perundang-undangan nasional telah menetapkan jaminan melalui KUHPdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE dan PP Nomor 71 Tahun 2019, efektivitasnya dalam praktik masih menghadapi tantangan. Kondisi ini diakibatkan oleh pemanfaatan perjanjian baku digital yang dirumuskan secara unilateral melalui mekanisme *clickwrap agreement*, sehingga konsumen tidak memiliki opsi untuk membahas substansi kesepakatan. Akibatnya, meskipun regulasi telah membatasi klausula baku yang merugikan, negosiasi pembeli senantiasa lebih inferior bilamana dihadapkan pada pelaku usaha. Permasalahan ini diperparah oleh penerapan *Terms of Use* yang seragam kepada seluruh pengguna, sedangkan rendahnya pemahaman terhadap kontrak elektronik mengakibatkan persetujuan diberikan tanpa memahami akibat hukumnya. Maka dari itu, perlindungan konsumen membutuhkan tidak hanya peraturan yang memadai, tetapi juga pengawasan yang efisien, keterbukaan dalam perjanjian, serta peningkatan pemahaman hukum di kalangan masyarakat.

Selain ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen dalam penyusunan *Terms of Use*, terdapat pula fenomena bahwa sebagian pengguna layanan digital cenderung mengabaikan keberadaan *Terms of Use* sebelum menggunakan layanan. Dalam praktiknya, pengguna sering kali langsung memberikan persetujuan melalui mekanisme *clickwrap agreement* dengan memilih tombol “Saya Setuju” tanpa membaca maupun memahami substansi perjanjian yang berlaku. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan kontrak baku digital tidak hanya berkaitan dengan dominasi pelaku usaha dalam menentukan isi perjanjian, tetapi juga berkaitan dengan tingkat kesadaran hukum pengguna dalam memahami hak dan kewajiban yang melekat setelah menyetujui suatu kontrak elektronik.

Meskipun konsumen merupakan pihak yang perlu memperoleh perlindungan akibat keterbatasan posisi tawar dalam kontrak baku digital, prinsip perlindungan konsumen tidak dapat dimaknai sebagai penghapusan seluruh tanggung jawab pengguna. Persetujuan terhadap *Terms of Use* pada dasarnya merupakan bentuk penerimaan terhadap hubungan kontraktual yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak.

Oleh karena itu, apabila pengguna dengan sengaja mengabaikan ketentuan yang telah disediakan secara jelas dan mudah diakses, kemudian melakukan pelanggaran terhadap ketentuan tersebut, diperlukan mekanisme pertanggungjawaban yang proporsional agar tercipta keseimbangan antara perlindungan konsumen dan kepastian hukum bagi penyedia layanan.

Sebagai bentuk perlindungan hukum represif, penyedia layanan digital seperti Netflix dapat menerapkan konsekuensi terhadap pengguna yang secara sengaja melanggar Terms of Use, sepanjang ketentuan tersebut dirumuskan secara transparan, proporsional dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bentuk tindakan tersebut dapat berupa pemberian peringatan bertahap, pembatasan akses sementara, penghentian layanan, maupun tindakan hukum apabila pelanggaran menimbulkan kerugian terhadap pihak lain. Namun, penerapan sanksi tersebut tidak boleh dilakukan secara sepihak tanpa mekanisme pemberitahuan dan kesempatan bagi pengguna untuk memberikan klarifikasi, karena hal tersebut berpotensi menciptakan kembali ketidakseimbangan dalam hubungan kontraktual.

Selain itu, penulis merekomendasikan agar penyedia layanan digital melakukan penguatan mekanisme persetujuan dalam kontrak elektronik. Netflix sebagai penyedia layanan tidak cukup hanya menyediakan dokumen Terms of Use, tetapi perlu memastikan bahwa pengguna benar-benar memperoleh kesempatan yang memadai untuk memahami isi perjanjian. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyediaan ringkasan ketentuan utama (summary of terms), penggunaan bahasa yang lebih sederhana, pemberian notifikasi terhadap klausula yang memiliki konsekuensi hukum penting, serta desain laman persetujuan yang mendorong pengguna membaca ketentuan sebelum memberikan persetujuan. Dengan demikian, keseimbangan kontraktual tidak hanya diwujudkan melalui pembatasan klausula baku yang merugikan konsumen, tetapi juga melalui peningkatan kesadaran dan tanggung jawab pengguna sebagai pihak dalam kontrak digital.

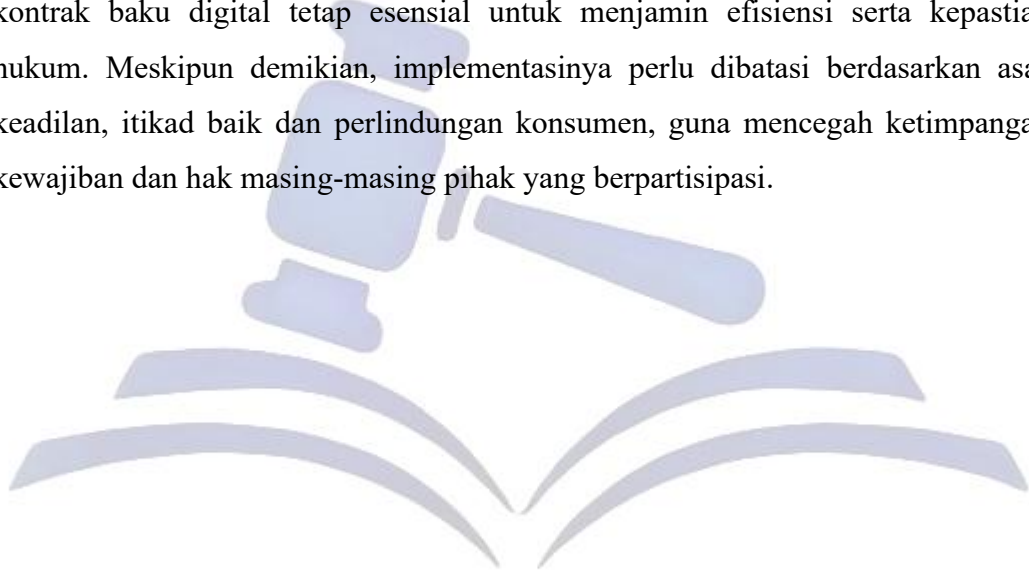
Mengacu pada temuan studi, proteksi hukum bagi konsumen dalam *Terms of Use* Netflix secara normatif telah mendapatkan fondasi yuridis melalui KUHPPerdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU ITE. Namun, dominannya posisi pelaku usaha dalam kontrak baku digital mengindikasikan bahwa langkah-langkah perlindungan yang ada belum seluruhnya menghadirkan kesetaraan untuk pihak konsumen. Oleh sebab itu, aspek perlindungan yuridis terhadap konsumen dalam perjanjian baku elektronik tidak bertujuan melarang penggunaan klausula baku, melainkan memastikan klausula tersebut disusun secara adil dan tidak merugikan konsumen.⁴⁹ Pengaturan dalam KUHPPerdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU ITE menunjukkan bahwa kebebasan dalam menyusun perjanjian pada kontrak baku digital tidaklah bersifat mutlak melainkan berlandaskan oleh asas keadilan, keseimbangan dan itikad baik guna melindungi konsumen. Oleh karena itu, klausula dalam *Terms of Use* Netflix harus diterapkan sesuai dengan hukum positif Indonesia agar kesepadanan hak dan kewajiban bagi seluruh pihak tetap terjaga.

C. PENUTUP

Penerapan asas kebebasan berkontrak dalam *Terms of Use* Netflix belum sepenuhnya mencerminkan kebebasan berkontrak yang sesungguhnya, karena kontrak disusun secara sepihak melalui mekanisme *clickwrap agreement* dengan membatasi pilihan bagi konsumen untuk merundingkan isi perjanjian. Klausula mengenai *Cancellation, Warranties and Limitations on Liability, Class Action Waiver*, serta *Changes to These Terms and Assignment* hal ini mengindikasikan ketidaksetaraan kekuatan negosiasi antara penyedia dan pengguna. Akibatnya, pilihan konsumen hanya terbatas pilihan penerimaan atau penolakan secara utuh terhadap dokumen perjanjian atau modifikasi, sehingga berimplikasi terhadap implementasi prinsip otonomi kontraktual dalam kontrak baku digital dan harus dibatasi oleh prinsip keadilan, keseimbangan dan itikad baik.

⁴⁹ Mulia Aqsa Muhairir dan Mhd Yadi Harahap, *Ketidakseimbangan Penentuan Klausula Baku dalam Kontrak Pembiayaan Modal Kerja (Studi Putusan No. 13/Pdt.G/2011/Pn. End)*, Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum, Vol.9, No.5 (2025).

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam *Terms of Use* Netflix secara normatif telah memperoleh landasan melalui KUHPerdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang undangan yang berlaku. Namun demikian, pelaksanaannya belum sepenuhnya efektif mengingat karakteristik kontrak baku digital masih menempatkan entitas bisnis yang memiliki kedudukan lebih kuat, ditambah rendahnya pemahaman konsumen terhadap isi kontrak elektronik. Oleh karena itu, pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak perlu diterapkan agar penyusunan klausula baku tetap berorientasi pada keadilan kontraktual, penyelarasan hak dan tanggung jawab seluruh pihak yang terlibat, disertai dengan jaminan hukum yang memadai dan efektif bagi konsumen. Dengan demikian studi ini menggarisbawahi bahwa kontrak baku digital tetap esensial untuk menjamin efisiensi serta kepastian hukum. Meskipun demikian, implementasinya perlu dibatasi berdasarkan asas keadilan, itikad baik dan perlindungan konsumen, guna mencegah ketimpangan kewajiban dan hak masing-masing pihak yang berpartisipasi.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Sihombing, Agustinus, dkk.. 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Tanjungpinang: Azka Pustaka).
- Gozali, Djoni S. dan Rachmadi Usman. 2024. *Hukum Perbankan*. (Jakarta: Sinar Grafika).
- Panjaitan, Budi Sastra, 2023. *Hukum Bisnis Sudut Pandang Advokat*. (Yogyakarta: Deepublish).
- Masri, Esther, dkk.. 2023. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. (Surabaya: Jakad Media Publishing).
- Parera, Agoes. 2022. *Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis Akibat Wanprestasi Terkait dengan Perjanjian Baku dalam Polis Asuransi Jiwa*. (Yogyakarta: Penerbit Andi).
- Pratama, Bisma Putra dan Wira Okta Viana. 2025. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Purbalingga: Eureka Media Aksara).
- Saputra, Eko. 2025. *Pengantar Hukum Bisnis: Regulasi, Etika dan Tanggung Jawab Korporasi*. (Makassar: Nasmedia).
- Sukarmi. 2008. *Cyber Law: Kontrak Elektronik dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha (Cyberlaw Indonesia)*. (Bandung: Pustaka Sutra).

Publikasi

- Ali, Apriyodi, dkk.. *Kepastian Hukum Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Sebuah Perjanjian Baku Ditinjau Berdasarkan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah. Vol.1. No.2 (2022).
- Amir, Syarah Syam. *Asas Kebebasan Berkontrak sebagai Peluang Melemahnya Perlindungan Hukum bagi Pekerja Gig Economy*. Judge: Jurnal Hukum. Vol.6. No.7 (2026).
- Ardiansyah, Doni Rian, Muhammad Hafidz Ridho, Fendi Setyawan dan Firman Floranta Adonara. *Perkembangan Hukum Perjanjian di Indonesia dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Para Pihak*. ANDREW Law Journal. Vol.4. No.2 (2025).
- Asmana, Nataneila Astya Putri, dkk.. *Kontrak Elektronik dalam Bisnis Online: Kajian terhadap Bentuk, Keabsahan dan Perlindungan Hukum bagi Para Pihak*. Studia: Journal of Humanities and Education Studies. Vol.1. No.2 (2025).
- Atmoko, Dwi. *Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Suatu Perjanjian Baku*. Binamulia Hukum. Vol.11. No.1 (2022).
- Ayuningsih, Nita, dkk.. *Problematisasi Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perancangan Kontrak Jual Beli: Telaah terhadap Posisi Tawar Para Pihak*. Politika Progresif. Vol.2. No.4 (2025).
- Budi, Grimaldi Setia. *Perkembangan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Praktik Hukum Perdata di Indonesia*. Jurnal Kajian Hukum dan Kebijakan Publik. Vol.3. No.1 (2025).
- Budiman, David. *Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Perjanjian Baku Bermuatan Klausula Eksonerasi*. Jurnal Pendidikan Tambusai. Vol.8. No.1 (2024).

- Luthfiyah, Chusnida, Nabilah. *Click-Wrap Agreement: Pengalihan Tanggungjawab dalam Melindungi Konsumen*. PROGRESIF: Jurnal Hukum. Vol.17. No.2 (2023).
- Gultom, Rona Hinirim, dkk.. *Strategi Penguatan Perlindungan Konsumen Digital dalam Transaksi E-Commerce Berbasis Analisis UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE di Indonesia*. J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah. Vol.4. No.6 (2025).
- Gunawan, Komang Pebri, dkk.. *Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian*. Jurnal Pacta Sunt Servanda. Vol.5. No.2 (2024).
- Harahap, Syaiful Khoiri. *Analisis Kewenangan Pengadilan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perlindungan Konsumen*. Jurnal USM Law Review. Vol.7. No.2 (2024).
- Muhairir, Mulia Aqsa dan Mhd Yadi Harahap. *Ketidakseimbangan Penentuan Klausula Baku dalam Kontrak Pembiayaan Modal Kerja (Studi Putusan No. 13/Pdt.G/2011/Pn. End)*. Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum. Vol.9. No.5 (2025).
- Noholo, Rahmat, dkk.. *Kedudukan Klausula Baku dalam Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. The Juris: Jurnal Ilmu Hukum. Vol.7. No.2 (2023).
- Novianti, Hafizah, dkk.. *Penerapan Perlindungan Konsumen terhadap Peredaran Produk Obat Bahan Alami Ilegal Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Ekspose: Jurnal Penelitian Hukum dan Pendidikan. Vol.25. No.1 (2026).
- Sipasulta, Ivana Clarissa Nadine dan Made Aditya Pramana Putra. *Analisis Yuridis terhadap Terms and Conditions pada Platform Digital sebagai Bentuk Kontrak Elektronik*. Jurnal Media Akademik. Vol.3. No.10 (2025).
- Susanti, Nia. *Kepastian Hukum Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Sebuah Perjanjian Baku Ditinjau Berdasarkan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Indragiri Law Review. Vol.2. No.2 (2024).
- Dwiyanti, Erma. *Kontrak Baku dalam Perspektif Hukum Perjanjian di Indonesia*. Jurnal Teologi Islam. Vol.1. No.2 (2025).
- Elian, Jason. *Meninjau Asas Keseimbangan Berkontrak dalam Kontrak Syarat dan Ketentuan yang Dapat Berubah Sewaktu-Waktu Tanpa Pemberitahuan Sebelumnya di Indonesia*. Jurnal Preferensi Hukum. Vol.4. No.2 (2023).
- Hasanah, Putry Delsa, dkk.. *Perkembangan Perikatan dalam Kontrak Bisnis Ditinjau dari Perspektif Hukum Indonesia*. LETTERLIJK: Jurnal Hukum Perdata. Vol.1. No.2 (2024).
- Jatmiko, Ekacatra Hery. *Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Kontrak Bisnis di Indonesia*. Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial dan Humaniora. Vol.2. No.3 (2025).
- Patria, Dewa Kadek Kevin dan Abdul Rokhim. *Klausula Eksonerasi dalam E-Commerce: Antara Kebebasan Berkontrak dan Penyalahgunaan Keadaan*. Jurnal USM Law Review. Vol.8. No.3 (2025).
- Lannyati, Niniek, dkk.. *Penerapan Prinsip Kesetaraan bagi Para Pihak dalam Kontrak Baku*. Jurnal Konstruksia. Vol.16. No.2 (2025).
- Muliawan, Anatomi dan Desrina Tiara Maharani. *Consumer Protection in Electronic Commerce Reviewed from the Aspect of Contractual Liability in Marketplace Platforms*. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah. Vol.5. No.2 (2026).

- Nasution, Hani Riadho dan Abd. Harris. *Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha di Indonesia*. Locus Journal of Academic Literature Review. Vol.4. No.6 (2025).
- Aritonang, Sion Nita Muliani dan Ojak Nainggolan. *Peran Advokat dalam Gugatan Class Action Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata*. Judge: Jurnal Hukum. Vol.6. No.4 (2025).
- Ramadanti, Cahyani dan Melani Darman. *Klausula Baku & Konsumen: Keadilan Kontrak di Era Belanja Online (Studi Kasus Shopee)*. Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan. Vol.4. No.3 (2026).
- Retaly, Andrea Tamaranova dan Christine S. T. Kansil. *Batas Batas Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Baku melalui Media Elektronik Antarpelaku Usaha di Era Digital*. Al-Sulthaniyah. Vol.14. No.2 (2025).
- Saisab, Rizka V., dkk.. *Kajian Hukum Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Baku*. Lex Privatum. Vol.9. No.6 (2021).
- Surbakti, Cecillya Rosa Yohanna, dkk.. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Perjanjian Standar Kontrak Elektronik Pada Transaksi Online*. PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora. Vol.4. No.3 (2025).
- Seran, Diego Fernando, dkk.. *Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata dan UU Perlindungan Konsumen*. Innovative: Journal of Social Science Research. Vol.5. No.2 (2025).
- Sinaga, Irene Puteri A. S., dkk.. *Kedudukan Hukum Kontrak Baku dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum. Vol.3. No.2 (2025).
- Tarigan, Nadia Florensia dan Dewa Ayu Dian Sawitri. *Legalitas Hukum Pembuatan Kontrak Kerja Sama di Bidang Perdagangan yang Dilakukan Secara Digital*. Jurnal Media Akademik. Vol.3. No.10 (2025).
- Yulia dan Arina Novizas Seubakar. *Perlindungan Hukum dalam Transaksi Kontrak E-Commerce*. JA: Jurnal Al-Wasath. Vol.5. No.1 (2024).

Sumber Hukum

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.