



Pembatasan Tanggung Jawab Shopee terhadap Kerugian Konsumen Dihubungkan dengan UU Perlindungan Konsumen

Siti FaridaIntana Ardelia^{1*}, M. Nazki Toriqissalam², Elsa Fitri Apriyani³, Arya Anggara⁴, Muhammad Syauqi Al Faiz⁵, Ayyash Fatanul Arasy⁶, Reina Siti Trifany⁷, Nandang Najmudin⁸

¹⁻⁸Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

Email: faridaardelia@gmail.com^{1*}, nanzinzz62@gmail.com², elsafitriapriyani@gmail.com³, aaryaanggara84@gmail.com⁴, muhammadsyauqi534@gmail.com⁵, ayyashfatanul@gmail.com⁶, reinasiti18@gmail.com⁷, nandangnajmudin@gmail.com⁸

*Penulis Korespondensi: faridaardelia@gmail.com¹

Abstract. *The transformation of digital technology has changed people's transaction patterns, especially through e-commerce platforms such as Shopee which has experienced a significant increase in Indonesia. This study aims to analyze the application of exoneration clauses in Shopee's terms and conditions and its conformity with consumer protection laws in Indonesia. The research method used is normative law with a statutory and conceptual approach, using primary legal sources in the form of the Consumer Protection Law, Civil Code, and the Electronic Information and Transaction Law, as well as secondary legal materials from journals and academic literature. The results of the study show that the standard clause that limits liability is not absolutely valid because it has the potential to eliminate the rights of consumers who are protected by law, so that it can be considered null and void according to Article 18 paragraph (3) of the Consumer Protection Law. Shopee's liability is proportional, depending on proof of negligence in identity verification, complaint handling, and system security. Therefore, it is necessary to reconstruct a fairer accountability mechanism through improving dispute resolution mechanisms, stricter government supervision, and strengthening consumer protection in electronic transactions. This research confirms the importance of balancing the business interests of the platform and the protection of consumer rights.*

Keywords: *Consumer Losses; Consumer Protection; E-Commerce; Platform Liability; Standard Clauses.*

Abstrak. Transformasi teknologi digital telah mengubah pola transaksi masyarakat, khususnya melalui platform e-commerce seperti Shopee yang mengalami peningkatan signifikan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan Shopee serta kesesuaiannya dengan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, menggunakan sumber hukum primer berupa Undang-Undang Perlindungan Konsumen, KUH Perdata, dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta bahan hukum sekunder dari jurnal dan literatur akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula baku yang membatasi tanggung jawab tidak berlaku mutlak karena berpotensi menghilangkan hak-hak konsumen yang dilindungi hukum, sehingga dapat dianggap batal demi hukum sesuai Pasal 18 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab Shopee bersifat proporsional, bergantung pada pembuktian kelalaian dalam verifikasi identitas, penanganan pengaduan, maupun keamanan sistem. Oleh karena itu, diperlukan rekonstruksi mekanisme pertanggungjawaban yang lebih adil melalui peningkatan mekanisme penyelesaian sengketa, pengawasan pemerintah yang lebih ketat, serta penguatan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Penelitian ini menegaskan pentingnya keseimbangan antara kepentingan bisnis platform dan perlindungan hak konsumen.

Kata kunci: E-Commerce; Kerugian Konsumen; Klausula Baku; Perlindungan Konsumen; Tanggung Jawab Platform.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam kegiatan perdagangan. Kehadiran perdagangan melalui sistem elektronik (e-commerce) memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan transaksi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

Berbagai platform marketplace berkembang sangat pesat di Indonesia, salah satunya Shopee yang menjadi salah satu sarana transaksi elektronik dengan jumlah pengguna yang terus meningkatkan dari tahun ke tahun. Kemudian akses, beragam pilihan produk, serta sistem pembayaran yang praktis menjadi faktor yang mendorong tingginya minat masyarakat dalam menggunakan platform tersebut.

Di samping memberikan kemudahan, transaksi elektronik juga menimbulkan berbagai persoalan hukum. Khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Dalam penggunaan layanan Shopee, konsumen diwajibkan menyetujui syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara platform sebelum dapat menggunakan layanan yang tersedia. Ketentuan tersebut pada umumnya berbentuk klausula baku yang disusun secara sepihak oleh penyelenggara platform tanpa adanya proses negosiasi dengan konsumen. Salah satu klausula yang sering menjadi perhatian adalah klausula yang membatasi tanggung jawab platform terhadap kerugian yang dialami konsumen selama proses transaksi berlangsung. (Prasetyo, Saidin, dan Kamello, 2024)

Keberadaan klausula pembatasan tanggung jawab menimbulkan perdebatan karena berpotensi menepatkan konsumen pada posisi yang kurang seimbang. Di satu sisi, platform berupaya membatasi risiko hukum yang mungkin timbul dari transaksi yang dilakukan oleh pengguna. Namun di sisi lain, konsumen memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum apabila mengalami kerugian akibat penggunaan layanan yang disediakan oleh platform. Oleh karena itu, perlu dikaji apakah pembatasan tanggung jawab tersebut telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan jaminan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18)

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, penggunaan klausula baku dalam perjanjian elektronik, serta tanggung jawab pelaku usaha dalam kegiatan e-commerce. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa klausula baku sering kali menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik secara umum atau pada hubungan hukum antara penjual dan pembeli. Kajian yang secara khusus menelaah pembatasan tanggung jawab Shopee terhadap kerugian konsumen dan menghubungkannya dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih relatif terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki urgensi untuk dilakukan mengingat semakin meningkatnya penggunaan marketplace sebagai sarana transaksi masyarakat. Analisis

terhadap pembatasan tanggung jawab Shopee diperlukan untuk mengetahui sejauh mana klausula yang diterapkan telah sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk pembatasan tanggung jawab Shopee terhadap kerugian konsumen serta menelaah kesesuaiannya dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teoretis dalam penelitian ini digunakan sebagai pijakan konseptual untuk membedah kebijakan pembatasan tanggung jawab yang diterapkan oleh Shopee terhadap kerugian pengguna, dengan fokus pada keselarasan kebijakan tersebut dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pesatnya arus teknologi informasi memicu menjamurnya platform marketplace yang menjembatani interaksi antara penjual dan pembeli secara digital. Dalam realitasnya, hubungan hukum yang tercipta tidak lagi bersifat bilateral antara pedagang dan pembeli saja, melainkan melibatkan platform sebagai penyedia ekosistem elektronik. Kompleksitas relasi ini akhirnya memicu urgensi yuridis mengenai sampai di titik mana platform digital seperti Shopee wajib memikul tanggung jawab atas kerugian sistemis yang menimpa konsumen.

Secara doktrinal, penelitian ini berpijak pada teori perlindungan konsumen yang menggarisbawahi perlunya keberpihakan hukum kepada konsumen sebagai pihak dengan posisi tawar yang lebih lemah. Berdasarkan teori ini, negara memegang mandat untuk menyusun regulasi yang menjamin keamanan, kenyamanan, serta kepastian hukum bagi masyarakat dalam bertransaksi. UUPK sendiri telah memaktubkan hak-hak fundamental konsumen, seperti hak atas keamanan dan keselamatan dalam pemanfaatan barang atau jasa, hak untuk mendapatkan informasi yang akurat, transparan, dan jujur, serta hak atas ganti rugi atau kompensasi apabila produk yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan.

Selain itu, pisau analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tanggung jawab hukum (*liability theory*). Dalam ranah hukum perdata, tanggung jawab merupakan keharusan yuridis bagi subjek hukum untuk menanggung konsekuensi merugikan dari tindakannya, baik yang bersumber dari cedera janji (*wanprestasi*) maupun perbuatan melawan hukum. Isu krusial pada platform digital kerap muncul saat pengelola marketplace secara sepihak menyisipkan klausul yang menafikan atau mengalihkan tanggung jawab mereka atas kerugian konsumen, sehingga validitas pembatasan tanggung jawab ini perlu diuji menggunakan kacamata asas-asas perlindungan konsumen.

Penelitian ini juga mengaitkan fenomena tersebut dengan teori klausul baku, yaitu syarat-syarat kontraktual yang dirancang sepihak oleh pelaku usaha di mana konsumen hanya dihadapkan pada skema untuk menerima atau menolak aturan tersebut secara mutlak. Dalam ekosistem digital, dokumen ini biasanya termuat dalam menu Terms and Conditions. Padahal, Pasal 18 UUPK secara tegas melarang pelaku usaha membuat klausul baku yang bermaksud mengalihkan tanggung jawab hukum atau memangkas hak-hak konsumen, sehingga legalitas pembatasan tanggung jawab dalam aturan internal Shopee sangat krusial untuk ditelaah ulang.

Sederet riset terdahulu menunjukkan adanya polarisasi pandangan mengenai status hukum marketplace. Di satu sisi, sebagian ahli menilai platform sekadar bertindak sebagai fasilitator atau perantara murni, sehingga beban ganti rugi sepenuhnya ada di pundak penjual. Di sisi lain, ada argumen kuat yang menyatakan platform wajib ikut bertanggung jawab karena mereka memetik keuntungan finansial dari transaksi tersebut dan memegang kendali penuh atas sistem operasional digitalnya. Adanya celah perdebatan ini menegaskan bahwa kajian mengenai batasan tanggung jawab hukum marketplace, khususnya Shopee, masih sangat relevan untuk didalami. Poin utama penelitian ini bertumpu pada identifikasi bentuk pembatasan tanggung jawab yang dipasang oleh Shopee, lalu mengujinya dengan koridor hukum perlindungan konsumen di Indonesia guna memetakan posisi hukum konsumen sekaligus memberikan batas pembagian tanggung jawab yang adil.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode penelitian hukum normatif dengan tujuan untuk mengkaji dan menganalisis pembatasan tanggung jawab Shopee terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen serta kesesuaiannya dengan ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan melalui analisis berbagai peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 mengenai perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis teori perlindungan konsumen, teori tanggung jawab hukum (*liability theory*), dan teori klausula baku.

Jenis data yang digunakan adalah data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan serta dokumen hukum yang relevan. Bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan artikel yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, transaksi elektronik, serta tanggung jawab platform pasar daring. Sedangkan bahan hukum tersier terdiri dari kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan sumber lain yang mendukung pemahaman terhadap isu-isu yang diteliti.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelitian pustaka dengan cara mempelajari, mengidentifikasi, dan mencatat berbagai sumber hukum yang relevan. Selanjutnya, data akan dianalisis dengan metode analisis yuridis kualitatif yang meliputi proses penafsiran hukum, analisis regulasi, dan penalaran hukum secara sistematis untuk menarik kesimpulan mengenai status hukum klausula pembatasan tanggung jawab Shopee terhadap kerugian konsumen dalam konteks hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

Analisis dilaksanakan secara preskriptif dengan memeriksa kesesuaian ketentuan pembatasan tanggung jawab yang terdapat dalam Syarat dan Ketentuan Shopee dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen serta ketentuan hukum yang berlaku. Hasil dari analisis tersebut digunakan untuk merumuskan konstruksi tanggung jawab hukum platform marketplace yang memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang seimbang bagi konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi elektronik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Pembatasan Tanggung Jawab Shopee terhadap Kerugian Konsumen

Pengertian Pembatasan Tanggung Jawab Shopee terhadap Kerugian Konsumen

Perkembangan teknologi informasi telah memicu transformasi cara berdagang dari sistem tradisional menjadi perdagangan yang menggunakan elektronik, yaitu perdagangan elektronik atau e-commerce. Salah satu platform e-commerce yang populer di kalangan masyarakat Indonesia adalah Shopee. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Shopee berperan sebagai penyedia platform yang mempertemukan penjual dan pembeli dalam suatu transaksi elektronik. Hubungan hukum yang tercipta dalam transaksi tersebut tidak hanya melibatkan penjual dan pembeli, tetapi juga platform sebagai penyelenggara sistem elektronik yang menyediakan sarana transaksi. Oleh karena itu, muncul pertanyaan mengenai sejauh mana tanggung jawab Shopee apabila konsumen mengalami kerugian akibat transaksi yang dilakukan melalui platform tersebut.

Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*) merupakan suatu klausula yang dicantumkan oleh pelaku usaha untuk membatasi atau mengurangi tanggung jawabnya terhadap risiko kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen. Dalam praktik perdagangan elektronik, klausula tersebut biasanya dicantumkan dalam syarat dan ketentuan penggunaan layanan (*terms and conditions*) yang harus disetujui oleh pengguna sebelum melakukan transaksi. Klausula pembatasan tanggung jawab pada dasarnya dimaksudkan untuk memberikan kepastian mengenai batas-batas tanggung jawab pelaku usaha terhadap berbagai risiko yang dapat timbul selama proses transaksi berlangsung. Namun demikian, pembatasan tanggung jawab tidak boleh bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2018, hlm. 125).

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha merupakan kewajiban hukum yang timbul akibat adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Tanggung jawab tersebut dapat berupa pemberian ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Kerugian yang dialami konsumen dapat berupa kerugian materiil, seperti hilangnya uang, barang tidak sesuai dengan deskripsi, barang rusak, atau barang tidak dikirim, maupun kerugian immateriil berupa ketidaknyamanan, kekecewaan, dan hilangnya kesempatan tertentu (Janus Sidabalok, 2018, hlm. 39).

Konsumen sendiri menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2). Berdasarkan pengertian tersebut, konsumen memiliki kedudukan yang harus mendapatkan perlindungan hukum karena pada umumnya berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, terutama dalam transaksi elektronik yang menggunakan perjanjian baku.

Dalam transaksi melalui Shopee, konsumen sering kali dihadapkan pada klausula baku yang menyatakan bahwa Shopee hanya bertindak sebagai penyedia platform dan tidak bertanggung jawab atas tindakan penjual maupun kualitas barang yang diperdagangkan. Klausula semacam ini dapat dikategorikan sebagai bentuk pembatasan tanggung jawab pelaku usaha. Akan tetapi, keberadaan klausula tersebut harus diuji berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena hukum Indonesia pada prinsipnya melarang pelaku

usaha untuk mengalihkan tanggung jawabnya secara sepihak kepada konsumen (Shidarta, 2019, hlm. 84).

Dasar Hukum Pembatasan Tanggung Jawab Shopee terhadap Kerugian Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik memiliki landasan konstitusional yang terdapat dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil. Ketentuan ini menjadi dasar bagi negara untuk memberikan perlindungan kepada setiap warga negara, termasuk konsumen yang melakukan transaksi melalui platform digital (UUD NRI Tahun 1945, Pasal 28D ayat (1)).

Selain itu, dasar hukum mengenai tanggung jawab dalam hubungan hukum perdata dapat ditemukan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Pasal 1320 KUHPerdata mengatur syarat sahnya suatu perjanjian yang meliputi kesepakatan para pihak, kecakapan para pihak, objek tertentu, dan sebab yang halal. Ketentuan ini berlaku pula terhadap kontrak elektronik yang digunakan dalam transaksi melalui Shopee. Selanjutnya, Pasal 1338 KUHPerdata menegaskan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Namun demikian, kebebasan berkontrak tersebut tidak bersifat mutlak karena tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, maupun kesusilaan (R. Subekti, 2014, hlm. 17).

Apabila terjadi kerugian yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum, maka dasar pertanggungjawaban dapat merujuk pada Pasal 1365 KUHPerdata yang menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain mewajibkan pihak yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian tersebut untuk mengganti kerugian (KUHPerdata, Pasal 1365). Ketentuan ini menjadi dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi apabila dapat dibuktikan adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha atau pihak yang terkait dalam transaksi elektronik.

Landasan hukum yang paling utama dalam pembahasan mengenai pembatasan tanggung jawab Shopee adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 UUPK memberikan berbagai hak kepada konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar dan jujur, serta hak untuk memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Di sisi lain, Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi yang benar dan jujur, serta memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 dan Pasal 7).

Terkait dengan pembatasan tanggung jawab, Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Larangan ini bertujuan untuk mencegah pelaku usaha membebaskan diri dari tanggung jawab yang seharusnya dipikul berdasarkan hukum. Bahkan Pasal 18 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa setiap klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan tersebut dinyatakan batal demi hukum.

Dengan demikian, apabila Shopee mencantumkan klausula yang menghapus atau mengalihkan seluruh tanggung jawabnya terhadap kerugian konsumen, maka klausula tersebut berpotensi bertentangan dengan ketentuan UUPK (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 ayat (1) huruf a dan ayat (3)).

Selanjutnya, Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, perawatan kesehatan, atau pemberian santunan sesuai ketentuan yang berlaku. Ketentuan ini menunjukkan bahwa hukum perlindungan konsumen di Indonesia menempatkan tanggung jawab pelaku usaha sebagai instrumen utama dalam memberikan perlindungan kepada konsumen (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19).

Selain UUPK, transaksi melalui Shopee juga tunduk pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 18 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak yang membuatnya. Oleh karena itu, syarat dan ketentuan yang dibuat oleh Shopee memiliki kekuatan mengikat, sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, termasuk UUPK (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 18).

Pengaturan mengenai transaksi elektronik juga diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Kedua peraturan tersebut mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjamin keamanan, keandalan sistem, perlindungan data pengguna, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif bagi konsumen. Dengan demikian, sebagai penyelenggara platform perdagangan elektronik, Shopee memiliki tanggung jawab tertentu

yang tidak dapat sepenuhnya dikesampingkan melalui klausula pembatasan tanggung jawab (PP Nomor 71 Tahun 2019 dan PP Nomor 80 Tahun 2019).

Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Pembatasan Tanggung Jawab Shopee

Perkembangan perdagangan digital di Indonesia menempatkan platform e-commerce seperti Shopee sebagai perantara utama yang mempertemukan penjual dan pembeli. Sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE), Shopee merumuskan klausul baku dalam syarat dan ketentuan layanannya yang sering kali membatasi tanggung jawab hukum mereka terhadap kerugian transaksi. Pembatasan ini umumnya mencakup penolakan bertanggung jawab atas kualitas produk, penipuan oleh merchant, atau keterlambatan pengiriman barang. Secara sepihak, platform memosisikan diri hanya sebagai penyedia sarana virtual dan mengalihkan seluruh risiko perdagangan langsung kepada pengguna. Fenomena pengalihan risiko sepihak ini menempatkan masyarakat pada posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan pengelola pasar digital (Kusumadewi & Sharon, 2022). Akibatnya, konsumen kerap berada pada posisi yang rentan ketika menghadapi sengketa perdagangan atau wanprestasi dari pihak penjual (Putra & Sukihana, 2018).

Apabila dikaji berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), klausul pembatasan tanggung jawab sepihak tersebut berpotensi melanggar hukum. Pasal 18 UUPK secara tegas melarang pelaku usaha membuat atau mencantumkan klausul baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen. Perlindungan hukum ini bertujuan untuk menjaga keseimbangan posisi tawar antara penyedia platform digital yang kuat dan masyarakat selaku konsumen akhir (Panjaitan, 2021). Di sisi lain, Pasal 19 UUPK juga menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang timbul akibat pemanfaatan jasa yang diperdagangkan. Penggunaan klausul baku yang bertentangan dengan undang-undang tersebut secara otomatis membuat aturan internal platform batal demi hukum (Barkatullah, 2021). Oleh karena itu, pengesampingan tanggung jawab secara mutlak oleh Shopee dalam kebijakan internalnya tidak dapat serta-merta menggugurkan kewajiban hukum yang telah digariskan oleh undang-undang nasional.

Meskipun demikian, dalam praktik hukum kontemporer dikenal adanya prinsip tanggung jawab terbatas (*limited liability*) dan tanggung jawab proporsional bagi platform marketplace. Shopee tidak serta-merta dapat dituntut atas segala bentuk kesalahan teknis yang dilakukan oleh merchant independen di dalamnya karena bukan penyedia barang secara langsung. Namun, Shopee tetap memiliki tanggung jawab penuh terhadap pengelolaan, keamanan siber,

dan sistem pengawasan perdagangan elektronik miliknya sendiri. Tanggung jawab hukum akan muncul apabila platform dinilai lalai dalam melakukan penyaringan terhadap akun penipu atau abai memproses aduan konsumen yang dirugikan. Ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) mengenai perbuatan melawan hukum dapat diterapkan jika terbukti ada kelalaian sistem yang berkontribusi memperluas kerugian pengguna (Haris & Yustitianiingtyas, 2025). Kelalaian dalam pengawasan sistem ini memperkuat kedudukan hukum konsumen untuk menuntut ganti rugi materiil secara langsung kepada platform terkait (Sri Novia Dewi dkk., 2026).

Guna menjembatani celah hukum ini, Shopee menerapkan mekanisme perlindungan internal berupa sistem rekening bersama (escrow) serta pusat resolusi aduan untuk menyelesaikan sengketa transaksi. Langkah preventif ini sejalan dengan hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK, khususnya hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, serta penyelesaian sengketa secara patut. Efektivitas perlindungan tersebut sangat bergantung pada transparansi eksekusi kebijakan di lapangan dan kecepatan respons tim layanan pelanggan. Regulasi internal ini dibentuk sebagai perwujudan iktikad baik platform guna menekan angka penipuan transaksi dalam jaringan (Barkatullah, 2021). Harmonisasi antara kepatuhan platform terhadap regulasi perlindungan konsumen dan peningkatan literasi digital masyarakat menjadi kunci utama dalam menciptakan ekosistem belanja daring yang aman. Penegakan sanksi administratif yang tegas oleh pemerintah juga diperlukan agar platform digital tetap berkomitmen menjalankan fungsi pengawasannya secara bertanggung jawab.

Rekonstruksi Mekanisme Pertanggungjawaban dan Solusi Yuridis Terhadap Pembatasan Tanggung Jawab Platform Marketplace

Guna mengatasi kebuntuan hukum akibat ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) seperti Shopee, diperlukan sebuah rekonstruksi mekanisme yang memadukan instrumen regulasi negara (state regulation) dengan sistem teknologi platform (technological self-regulation). Batasan tanggung jawab sepihak yang dituangkan Shopee dalam klausula eksonerasi Terms of Service (ToS) tidak dapat dipertahankan demi hukum karena secara nyata melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Oleh karena itu, pendekatan penyelesaian dan mekanisme pemulihan hak konsumen difokuskan pada tiga solusi strategis berikut:

A. Penerapan Doktrin Intermediary Liability Berbasis Fault-Based Liability dan Shared Responsibility Solusi yuridis pertama adalah menggeser paradigma pelepasan tanggung jawab mutlak platform menjadi tanggung jawab bersyarat yang proporsional (shared digital liability).

Shopee tidak dapat berlindung di balik statusnya yang hanya sebagai "penyedia platform" iklan elektronik atau perantara. Ketika terjadi kerugian akibat ketidaksesuaian barang, produk palsu, atau kegagalan sistem pembayaran (seperti ShopeePay/SPayLater), beban tanggung jawab harus dibagi berdasarkan asas fault-based liability (tanggung jawab berdasarkan kesalahan kelalaian pengawasan) (Amanda, 2025, hlm. 115).

Mekanismenya, jika Shopee terbukti abai dalam melakukan verifikasi identitas pelaku usaha (Know Your Customer / KYC) atau membiarkan akun toko tiruan beroperasi meskipun telah ada laporan (notice and take down system), maka demi hukum pembatasan tanggung jawab Shopee gugur. Platform wajib memikul tanggung jawab renteng bersama merchant pihak ketiga berdasarkan kontribusi risikonya masing-masing (Hanif & Rahma, 2025, hlm. 49).

B. Optimalisasi Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR) yang Transparan dan Integratif Solusi prosedural dilakukan melalui penguatan mekanisme penyelesaian sengketa secara elektronik atau Online Dispute Resolution (ODR) yang melekat (embedded) dalam sistem aplikasi Shopee. Selama ini, fitur "Pengembalian Barang/Dana" (Refund System) dinilai kurang transparan karena keputusan sepihak didominasi oleh algoritma dan tim internal platform yang cenderung berpihak pada efisiensi bisnis korporasi (Utami & Rauf, 2025, hlm. 18).

Mekanisme ODR yang ideal harus diintegrasikan secara real-time dengan lembaga eksternal yang independen, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jika dalam jangka waktu 3×24 jam sistem pemulihan internal platform gagal memberikan kepastian ganti rugi atas kerugian materiil konsumen, hak substitusi ganti rugi otomatis aktif, di mana dana jaminan (escrow account) Shopee dibekukan sementara untuk memenuhi hak konsumen sesuai dengan asas keseimbangan kedudukan para pihak (Indah, 2026, hlm. 205).

C. Pengawasan Preventif Berbasis Strict Liability atas Keamanan Sistem Elektronik Sebagai penyelenggara sistem, platform memikul tanggung jawab mutlak (strict liability) khusus yang berkaitan dengan keandalan, keamanan, dan integritas sistem digitalnya sebagaimana diamanatkan oleh UU ITE dan PP No. 71 Tahun 2019. Pembatasan tanggung jawab atas kebocoran data konsumen, transaksi fiktif akibat peretasan sistem, atau kegagalan transaksi tidak dapat dieksklusi melalui klausula baku. Mekanisme solusinya adalah penerapan kewajiban risk management audit berkala oleh Kementerian Perdagangan dan Kominfo. Jika platform tidak mampu membuktikan adanya gangguan force majeure yang sah, maka klausul pembatasan tanggung jawab dalam ToS dinyatakan batal demi hukum (null and void). Konsumen berhak menuntut ganti rugi langsung kepada Shopee tanpa beban harus

membuktikan kesalahan teknis sistem di pengadilan, selaras dengan asas pembuktian terbalik demi menegakkan keadilan ekosistem digital (Wijaya, 2025, hlm. 81).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa batasan tanggung jawab yang ditetapkan oleh Shopee dalam klausula baku Terms of Service sebenarnya tidak dapat ditegakkan secara hukum jika bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, yang secara jelas melarang pelaku usaha untuk secara sepihak mengalihkan tanggung jawabnya kepada konsumen. Oleh karena itu, klausul tersebut dinyatakan tidak berlaku secara hukum sesuai dengan Pasal 18 ayat (3) UUPK. Tanggung jawab Shopee sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) tidak bersifat absolut dalam arti tidak dapat lepas dari segala risiko, namun juga tidak dapat dihapuskan sepenuhnya, melainkan bersifat proporsional dan bersyarat (*shared digital liability*) berdasarkan asas tanggung jawab yang berlandaskan kesalahan.

Tanggung jawab itu akan muncul jika terdapat bukti kelalaian dari platform, seperti dalam proses verifikasi identitas para pelaku usaha (KYC), pengabaian terhadap notice and take down, atau kegagalan dalam sistem keamanan elektronik. Hal ini berkaitan dengan ketentuan mengenai perbuatan melawan hukum yang tercantum dalam Pasal 1365 KUHPerdata serta kewajiban keandalan sistem yang diatur dalam UU ITE dan PP No. 71 Tahun 2019. Di samping itu, metode penyelesaian sengketa internal di Shopee, seperti sistem escrow dan pusat penyelesaian keluhan, belum sepenuhnya memberikan kepastian dan transparansi bagi konsumen. Keputusan yang diambil masih dipengaruhi oleh algoritma dan kepentingan bisnis internal platform. Oleh karena itu, perlu dilakukan penguatan melalui kolaborasi dengan lembaga eksternal independen seperti BPSK dan penerapan mekanisme tanggung jawab ketat serta audit berkala terhadap keamanan sistem elektronik.

Dengan demikian, perlu ada perbaikan dalam mekanisme tanggung jawab Shopee yang mengombinasikan antara peraturan pemerintah dan sistem pengaturan mandiri dari platform, sehingga dapat tercipta keseimbangan daya tawar antara penyedia platform digital dan konsumen yang secara struktural berada di posisi yang lebih rentan. Disarankan agar pemerintah, melalui Kementerian Perdagangan dan Kementerian Komunikasi dan Digital, memperkuat pengawasan terhadap kepatuhan platform e-commerce terhadap UUPK dan UU ITE, serta mendorong penerapan ODR yang terintegrasi dengan lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang independen, agar pemulihan hak-hak konsumen dapat berlangsung dengan lebih cepat dan transparan. Selain itu, untuk meningkatkan pemahaman konsumen

tentang hak-haknya, pendidikan dan literasi digital bagi masyarakat juga harus ditingkatkan sebelum mereka melakukan transaksi di platform marketplace.

Penelitian ini memiliki sejumlah batasan karena evaluasi yang dilakukan bersifat teoritis dan belum didukung oleh data yang diambil dari pengalaman nyata mengenai penyelesaian sengketa konsumen di Shopee, sehingga perlu adanya kehati-hatian dalam menarik kesimpulan mengenai seberapa efektif mekanisme yang ada. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan penelitian empiris, baik dengan menganalisis kasus hukum maupun melakukan wawancara dengan konsumen yang pernah terlibat dalam sengketa, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang penerapan tanggung jawab platform e-commerce dalam menyelesaikan kerugian konsumen di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2018.
- Amanda, Shanti. "Problematika Pencantuman Klausula Eksonerasi Ulasan Sebagai Syarat Garansi di Marketplace Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Aliansi Hukum* 8, no. 2 (2025): 115. appihi.or.id.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2021.
- Dewi, N. K. Sri Novia, dkk. "Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Pesanan yang Tidak Sesuai dalam Transaksi Online Melalui Shopee." *Berajah Journal* 5, no. 12 (2026): 1045-1051.
- Hanif, Muhammad dan Siti Rahma. "Analisis Regulasi Terhadap Tanggung Jawab Platform E-Commerce Atas Peredaran Barang Palsu: Perspektif Intermediary Liability." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Hukum* 14, no. 2 (2025): 49. greenpub.org.
- Haris, M. A., & L. Yustitiantingtyas. "Tanggung Jawab Hukum Platform Shopee Atas Penjualan Barang Palsu: Analisis Pasal 1365 KUHPerduta dan Aspek Perlindungan Konsumen." *Jurnal Konsensus* 3, no. 1 (2025): 114-125.
- Indah, Rizky. "A Critical Review of Shopee's Consumer Compensation Policies: An Indonesian Legal Perspective." *Journal of Indonesian Digital Law* 3, no. 4 (2026): 205. researchgate.com.
- Indonesia. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pasal 1365.
- Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*.
- Indonesia. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Pasal 28D ayat (1).
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Pasal 18.

- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 angka 2.
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 4 dan Pasal 7.
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 18 ayat (1) huruf a dan ayat (3).
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 19.
- Kusumadewi, Y., & G. Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2018. hlm. 125.
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.
- Putra, I. M. D. D., & I. A. Sukihana. "Tanggung Jawab Penyedia Aplikasi Jual Beli Online Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, no. 4 (2018): 1-16.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2019. hlm. 84.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2018. hlm. 39.
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermedia, 2014. hlm. 17.
- Utami, Dian dan Hendra Rauf. "Legal Aspects of Contracts and Online Dispute Resolution (ODR) Mechanisms in Shopee E-Commerce Transactions." *Journal of Property and Law Education* 2, no. 1 (2025): 18. gaes-edu.com.
- Wijaya, Kevin. "Legal Protection Analysis of Personal Data Breaches and Financial Loss in Shopee Digital Transactions." *Jurnal Law and Economics* 4, no. 2 (2025): 81. kawanad.com.