

# ANALISIS KLAUSULA *DISCLAIMER* DALAM KETENTUAN SYARAT LAYANAN SHOPEE SEBAGAI BENTUK PEMBATAAN PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN

Kadek Ayu Diah Berliana, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [diahberliana21@gmail.com](mailto:diahberliana21@gmail.com)

I Made Dedy Priyanto, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [dedy\\_priyanto@unud.ac.id](mailto:dedy_priyanto@unud.ac.id)

## ABSTRAK

*Tujuan studi ini untuk menganalisis bentuk klausula disclaimer yang tercantum dalam ketentuan Syarat dan Layanan Shopee serta kesesuaiannya dengan ketentuan mengenai pengaturan klausula baku menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia. Studi ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan melakukan pengamatan atau observasi secara tidak langsung dan menggunakan analisa konsep hukum (Analytical Copceptual Approach). Hasil studi menunjukkan bahwa adanya bentuk pencantuman klausula disclaimer oleh Shopee diantaranya mengenai keamanan akun pengguna, pembatasan tanggung jawab bagi pengguna ketika bertransaksi yang dituangkan dalam bentuk klausula baku dan tersebar menjadi bagian-bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Layanan Shopee, serta ditemukan adanya ketidaksesuaian mengenai ketentuan-ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Layanan Shopee yang masih melanggar beberapa pengaturan mengenai klausula baku menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.*

*Kata Kunci: Jual Beli Online, Klausula Disclaimer, Pembatasan Tanggung Jawab, Perlindungan Konsumen*

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to analyze the form of the disclaimer clauses listed in the Shopee Terms and Services option and its compliance with the provisions regarding standard clause according to the Consumer Protection Act in Indonesia. This study uses a empirical legal research method by making indirect observations and using analytical copceptual approach. The results of the study show that the form of inclusion of a disclaimer clauses by Shopee includes the security of user accounts, limitation of responsibility for users when transacting which is stated in the form of standard clauses and is spread out in the Shopee Terms and Conditions, as well as discrepancies regarding the provisions of the Shopee Terms and Conditions which still violate several regulations regarding standard clauses according to the Consumer Protection Act.*

*Key Words: Buying and Selling Online, Disclaimer Clause, Limitation of Liability, Consumer Protection*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sentuhan kemajuan teknologi mempengaruhi hampir segala bidang kehidupan dalam bermasyarakat, termasuk bidang perekonomian terkhusus kegiatan jual-beli. Ditambah dengan perkembangan dalam dunia bisnis saat ini berupa *e-commerce* menjadi suatu lapangan usaha yang dianggap mampu bersaing serta memenangkan

persaingan bisnis dalam proses penjualan-penjualan suatu produk bagi konsumen.<sup>1</sup> Salah satu poin yang menandakan melesatnya kemajuan teknologi dapat dilihat dari masyarakat yang saat ini telah beralih menggunakan aplikasi online untuk memperoleh barang ataupun jasa yang diperlukan. Perdagangan elektronik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang terdiri dari pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa yang menjadikan sistem elektronik sebagai mediana<sup>2</sup>. Sistem perdagangan *e-commerce* terbagi menjadi beberapa jenis, seperti *listing* atau iklan baris, *online marketplace*, *shopping Mall*, toko *online*, toko *online* di media sosial, jenis-jenis *website crowdsourcing* dan *crowdfunding*.<sup>3</sup> Dengan berkembangnya sistem teknologi berbasis internet seperti ini, perilaku manusia (*human action*), interaksi antar manusia (*human interaction*) dan hubungan manusia (*human relation*) juga akan mengalami perubahan yang sangat signifikan pada hubungan proses perdagangan atau bisnis.<sup>4</sup>

Shopee termasuk kedalam jenis *online marketplace provider* dengan pengguna terbanyak di Indonesia. Sebagai perusahaan *e-commerce*, Shopee berfungsi sebagai fasilitator dalam menyajikan produk orang lain kepada pengguna aplikasi secara online, sekaligus mengubah konsep transaksi yang umumnya para pihak bertemu secara langsung (pasar tradisional) menjadi perdagangan jarak jauh (telemarketing) melalui internet. Situs belanja *online* Shopee dikategorikan sebagai perantara biasa yang menghubungkan antara para pelaku bisnis. Perantara biasa dalam perdagangan memiliki peranan yang cukup penting yaitu menghubungkan antara prinsipal (penjual) dengan pihak ketiga (konsumen). Kontrak atau perjanjian menjadi landasan utama yang mendasari kegiatan pedagang perantara antara pihak yang menyuruh dan disuruh guna melakukan suatu urusan atau lebih dikenal dengan istilah pemberian kuasa. Pemberian kuasa merupakan suatu persetujuan (kontrak) yang menentukan agar pihak yang disuruh melakukan pekerjaannya sesuai dengan apa yang telah disuruh oleh pemberi kuasa dan melakukan pekerjaannya atas nama yang menyuruh. Shopee akan melaksanakan pekerjaannya dengan sebagai identitas penjual dan bertindak untuk dan atas nama pemberi kuasa atau prinsipal (penjual). Shopee tidak menjadi pihak dalam perjanjian dengan pihak ketiga (penjual), melainkan para pihak yang terlibat adalah pemberi kuasa (penjual) dan pihak ketiga (pembeli).

Aplikasi Shopee menawarkan berbagai macam kemudahan yang dapat dirasakan oleh para pengguna aplikasi ini seperti pembeli dapat memesan dan membeli barang apapun hanya dengan memilih produk yang tersedia dalam aplikasi Shopee pada gadget masing-masing, serta penggunaan aplikasi yang tidak terbatas oleh tempat dan waktu karena dapat diakses 24 jam nonstop dan dimanapun pengguna sedang berada.

Walaupun demikian, dari segala kemudahan yang ditawarkan dalam pelaksanaan praktik transaksi *e-commerce* tetap tidak dapat dihindarkan dari adanya

---

<sup>1</sup> Shabur Miftah Maulana, Heru Susilo, Riyani, "Implementasi e-commerce sebagai media penjualan online (Studi Kasus Pada Toko Pastbrik Kota Malang)", *Jurnal Administrasi Bisnis* 29, No. 1 (2015) : 1-9.

<sup>2</sup> Harnina Ridwan (et.al.), "Komunikasi Digital Pada Perubahan Budaya Masyarakat E-commerce Dalam Pendekatan Jean Baudrillard," *Jurnal Riset Komunikasi* 1, No.1 (2018) : 99 - 108, hlm. 104.

<sup>3</sup> Utomo, Yusuf Arif. "Tanggung Gugat Shopee sebagai Online Marketplace Provider dalam Pengiriman Barang", *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, No. 2 (2020): 348-368, hlm. 348.

<sup>4</sup> Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce", *Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (2018): 199-210, hlm. 200.

permasalahan-permasalahan hukum yang cenderung merugikan konsumen sebagai pengguna layanan, terutama dalam hal adanya pencantuman klausula disclaimer oleh *online marketplace provider* termasuk pada platform Shopee. Umumnya perjanjian berupa klausula baku dibuat sebagai suatu ketentuan dengan tujuan pembebasan atau pembatasan tanggung jawab salah satu pihak (umumnya pelaku usaha) sebagai pembelaan untuk menghalau gugatan pihak lainnya ketika tidak melaksanakan kewajiban dengan semestinya.<sup>5</sup> Pencantuman klausula *disclaimer* seolah-olah dijadikan perisai pelindung dalam hal untuk melindungi pelaku usaha ketika konsumen yang mengalami kerugian atas penggunaan barang ataupun jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha ingin mengajukan klaim atau meminta pertanggungjawaban atas wanprestasi yang terjadi dan menjadikan ketentuan ini dianggap wajib harus ada bagi pelaku usaha untuk membuatnya agar dapat dengan leluasa membatasi tanggung jawab yang seharusnya dilaksanakannya.<sup>6</sup>

Shopee mencantumkan batasan tanggung jawab berupa klausula *disclaimer* yang dirangkum dalam bentuk Syarat Layanan yang dibentuk secara pribadi oleh pihak Shopee sebagai *Provider* sebagai syarat mutlak yang harus disetujui oleh pengguna layanan, baik itu penjual maupun pembeli ketika ingin mempergunakan aplikasi ini. Bentuk batasan tanggung jawab yang paling umum ditemukan adalah bahwa situs online tidak memiliki tanggung jawab terhadap segala risiko yang timbul akibat adanya suatu transaksi, baik itu kerugian karena bentuk pelanggaran informasi dari penjual. Klausula *disclaimer* mampu untuk membebaskan situs dari berbagai *klaim*, gugatan maupun tuntutan yang diajukan dari para pihak yang merugi dikarenakan pembeli, penjual, dan pelaku usaha sudah terikat pada klausula *disclaimer* yang telah disetujui sebelumnya. Tentu keberadaan klausula *disclaimer* menimbulkan keadaan berat sebelah terhadap konsumen dikarenakan pihak yang membuat klausula *disclaimer* dapat mengatur untuk pihaknya dapat tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita oleh konsumen akibat transaksi terbatas hanya pada hubungan antara pembeli dan penjual secara langsung, walaupun kegiatan transaksi tersebut terjadi melalui platform jual-beli online. Menghadapi persoalan tersebut agar tidak terjadi berulang-ulang dan berlarut-larut maka dipandang perlu untuk menghadirkan suatu perlindungan hukum yang dapat memberikan pengayoman serta perlindungan terhadap hak manusia yang terlanggar dikarenakan perlakuan semena-mena pihak lainnya. Hal ini melatarbelakangi penulis untuk membuat jurnal dengan judul: "ANALISIS KLAUSULA DISCLAIMER DALAM KETENTUAN SYARAT LAYANAN SHOPEE SEBAGAI BENTUK PEMBATASAN PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN."

Terdapat beberapa penelitian hukum terdahulu yang memiliki judul "Pertanggung Jawaban PT Go-Jek Terhadap Penetapan Klausula Eksenorasi" oleh Lia Astari,<sup>7</sup> membahas mengenai klausula eksenorasi berupa larangan pemberian PIN Go-Pay dan bentuk pertanggung jawaban yang diberikan oleh Go-Jek dan penelitian hukum berjudul "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan

---

<sup>5</sup> Bhakti, Rizki. "Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terkait Adanya Klausula Baku di Lingkungan Perbankan." *Jurnal Cahaya Keadilan* 4, No. 2 (2016): 60-69. hlm. 65.

<sup>6</sup> Pratiwi, Heni. "Analisis Yuridis Klausal Disclaimer oleh Pelaku Usaha Pada Situs Jual Beli Online (E-Commerce)." *Indonesian Private Law Review* 1, Issue 1 (2020): 43-54. hlm. 43.

<sup>7</sup> Astari, Ida Ayu Lia dan Sutarna, Ida Bagus Putu. "Pertanggung Jawaban PT Go-Jek Terhadap Penetapan Klausula Eksenorasi" *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 3 (2019): 1-15

Klausula Baku Yang Tercantum Pada Toko Online” oleh Ratna Sari<sup>8</sup>, membahas mengenai pemberlakuan klausula baku pada toko online dilihat dari aspek perlindungan konsumen. Jika dibandingkan antara penulisan penelitian ini dengan hasil penelitian sebelumnya maka terlihat adanya kesamaan dan keterkaitan pada objek kajian berupa penerapan klausula baku pada aplikasi online. Akan tetapi memiliki perbedaan pada fokus pembahasannya, yang dimana pada penulisan ini memfokuskan kepada Shopee sebagai *online marketplace provider* yang mencantumkan klausula disclaimer sebagai bentuk pembatasan tanggung jawab yang mengakibatkan banyak dari konsumen memilih untuk membiarkan dan pasrah tanpa mengajukan komplain mengenai pelanggaran hak-hak konsumen yang mereka alami.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan dua rumusan masalah dalam penulisan jurnal ini sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk ketentuan klausula *disclaimer* oleh Shopee sebagai bentuk pembatasan pertanggungjawaban ketika terjadi suatu sengketa?
2. Bagaimana kesesuaian ketentuan Syarat Layanan Shopee dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait klausula *disclaimer* sebagai pembatasan tanggung jawab?

## 1.3. Tujuan Penulisan

Adapun dalam penulisan jurnal ini memiliki tujuan umum untuk mengetahui dan memahami teori-teori ilmu hukum, terutama berkaitan dengan perkembangan ilmu hukum keperdataan. Serta tujuan khusus dari penulisan jurnal ini adalah untuk mengetahui bentuk klausula disclaimer yang ditetapkan dalam Syarat Layanan sebagai bentuk pembatasan pertanggungjawaban terkhusus pada situs jual-beli online Shopee, serta untuk mengetahui kesesuaian Syarat dan Ketentuan Shopee dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## 2. Metode Penelitian

Secara umum, metode penelitian memiliki artian sebagai suatu cara ilmiah yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan (rasional, empiris, dan sistematis) untuk memperoleh atau mendapatkan data dengan tujuan serta kegunaan tertentu.<sup>9</sup> Pada penyusunan jurnal ini menggunakan metode penelitian hukum empiris yaitu penelitian hukum berupa objek penelitiannya adalah sikap serta perilaku sosial terhadap hukum dilihat dari perspektif eksternal.<sup>10</sup> Penelitian hukum dilakukan dengan cara pengamatan atau observasi secara tidak langsung. Serta menggunakan analisa secara konsep hukum (*Analytical Copceptual Approach*).

---

<sup>8</sup> Sari, Putu Dina Marta Ratna dan Priyanto, I Made Dedy. “Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercantum Pada Toko Online” *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No.1 (2019): 1-14

<sup>9</sup> Ramdhan, Muhammad. *Metode Penelitian* (Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2021), hlm. 1.

<sup>10</sup> Diantha, Pasek. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum* (Jakarta: Prenada Media Group, 2017), hlm.12.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Ketentuan Klausula Disclaimer oleh Shopee Sebagai Bentuk Pembatasan Pertanggungjawaban Ketika Terjadi Suatu Sengketa

Shopee merupakan jenis *e-commerce* berupa *Online Marketplace Provider* yaitu sebuah situs web atau aplikasi yang bergerak dalam pemberian fasilitas jual-beli secara online dari berbagai sumber. Adapun pola interaksi yang terjadi antar pelaku bisnis adalah *Consumer to Consumer* (C2C). Shopee dikategorikan sebagai perantara biasa yang menghubungkan antara penjual dan pembeli. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa penyediaan laman sebagai tempat menjual barang, memberikan informasi melalui notifikasi terkait setiap transaksi yang terjadi, serta memfasilitasi dalam hal terjadi masalah dalam transaksi dari pihak pembeli terhadap penjual.

Pembebasan tanggung jawab merupakan salah satu masalah menarik yang kerap kali terjadi pada transaksi *e-commerce*. Klausula disclaimer merupakan pernyataan yang pada umumnya dibuat secara pribadi/sepihak oleh pelaku usaha yang berisikan pembatasan atau pengalihan tanggung jawab atas permasalahan hukum yang mungkin saja terjadi. Sama halnya dengan proses perdagangan konvensional, basis hukum untuk perdagangan secara *e-commerce* adalah berupa kontrak. Pada umumnya, pencantuman klausula disclaimer dapat ditemukan dalam suatu perjanjian berupa kontrak elektronik berbentuk klausula baku yang dibuat secara sepihak dengan maksud dan tujuan agar proses negosiasi suatu perjanjian dapat dilakukan dengan cepat dan sederhana.<sup>11</sup> Namun adakalanya kedudukan salah satu pihak kurang menguntungkan akibat adanya klausula baku yang tidak mungkin untuk dinegosiasikan kembali sehingga pada akhirnya mengakibatkan timbulnya keadaan yang tidak seimbang antar para pihak. Dari sekian banyak kasus yang pernah terjadi, pihak konsumen selalu menjadi pihak yang dirugikan atau pihak kurang menguntungkan akibat adanya klausula *disclaimer*.

Menurut hasil riset SnapCart melalui survei secara online yang dilakukan sejak bulan September 2021 dengan diikuti responden yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia, diketahui bahwa sebanyak 75% responden memilih Shopee sebagai situs *e-commerce* yang menjadi *top of mind*, dan sebanyak 87% responden merupakan pengguna situs Shopee selama 3 (tiga) bulan terakhir.<sup>12</sup> Dengan kejayaannya dalam mencapai posisi sebagai salah satu website penyedia jasa jual-beli online terpopuler di Indonesia, pihak Shopee mencantumkan klausul-klausul untuk mengantisipasi sengketa yang mungkin saja terjadi dan berpotensi menimbulkan ancaman bagi keberlangsungan usahanya sebagai *online marketplace provider*, termasuk adanya pencantuman klausula disclaimer.

Keberhasilan suatu situs *marketplace* dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan/pengguna situs tersebut. Sehingga kepuasan pelanggan menjadi poin penting yang harus dipertimbangkan agar kepuasan tersebut dapat terjaga dan bahkan meningkat. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pada suatu aplikasi *e-commerce* dapat dilihat secara sekilas melalui ulasan-ulasan yang diberikan pelanggan terkait pandangan mereka atas keberadaan aplikasi tersebut. Tidak hanya ulasan yang bersifat positif, namun kadang ulasan negatif yang diberikan pelanggan

---

<sup>11</sup> Handayani, Fajar. *Penggunaan Klausula Baku yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jawa Timur: Uwais Ispirasi Indonesia, 2019), hlm. 1.

<sup>12</sup> Prasetyo, Bagus. 2021, *Riset : Shopee dan Tokopedia Bersaing Kuasai Industri E-Commerce Indonesia*, <https://www.beritasatu.com/digital/844059/riset-shopee-dan-tokopedia-bersaing-kuasai-industri-ecommerce-indonesia>, diakses pada tanggal 28 Februari, 2022

memperlihatkan masih adanya kekurangan terhadap kinerja perusahaan. Metode *E-Service Quality* dan Kartesius merupakan metode yang umum digunakan ketika ingin mengukur besarnya tingkat kepuasan pelanggan. Metode *E-Service Quality* dapat didefinisikan sebagai suatu alat untuk mengukur kepuasan pelanggan dari sebuah layanan berbasis internet. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Diah Pranitasari dan Ahmad Nurafif Sidqi (2021), dengan menggunakan metode *E-Service Quality* untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi Shopee didapatkan hasil atribut yang sekiranya belum memenuhi harapan pelanggan yaitu Shopee belum dapat memberikan rasa aman mengenai data pribadi pelanggan dari hacker, penyalagunaan data pribadi pelanggan, kompensasi ketika barang tidak sesuai dengan yang ditawarkan, penyediaan akses komunikasi untuk mengatasi keluhan belanja pelanggan, dan keberadaan *customer service* yang tidak selalu online dan dapat menyelesaikan masalah pelanggan.<sup>13</sup>

Secara lebih khusus, pihak shopee telah mengatur mengenai batasan tanggung jawab pihaknya yang dicantumkan pada bagian Pengecualian dan Batasan Tanggung Jawab pada option Ketentuan Pelayanan & Kebijakan Privasi Shopee yang menyebutkan suatu ketentuan yang berbunyi sebagai berikut:

- 1) *"Anda mengakui dan setuju bahwa satu-satunya hak anda sehubungan dengan setiap masalah atau ketidakpuasan dengan layanan adalah untuk meminta pengakhiran akun anda dan/atau berhenti menggunakan layanan"*

Ketentuan ini telah secara tersirat mengatur pembatasan tanggung jawab pihak shopee akan permasalahan yang tengah dialami oleh pengguna layanan dalam bertransaksi melalui situsnya. Pengguna layanan hanya diberikan hak untuk mendapat pengakhiran atas akunnya tanpa ada bentuk tanggung jawab yang sepadan dari shopee atas kerugian yang mungkin diterima akibat transaksi online tersebut.

Bentuk-bentuk klausula disclaimer lainnya tersebar pada bagian-bagian yang terdapat pada option Ketentuan Pelayanan & Kebijakan Privasi Shopee. Berikut merupakan beberapa poin-poin yang menyatakan suatu pembatasan tanggung jawab yang ditentukan oleh pihak shopee:

- 2) Pada bagian Syarat Layanan ditegaskan bahwa, *"Kontrak penjualan yang sebenarnya adalah secara langsung antara Pembeli dan Penjual dan Shopee bukan merupakan pihak di dalamnya...serta tidak bertanggung jawab sehubungan dengan kontrak tersebut. Para Pihak dalam transaksi tersebut akan sepenuhnya bertanggung jawab untuk kontrak penjualan antara mereka..."*

Shopee menekankan bahwa setiap pihak yang bertransaksi memiliki tanggung jawab tersendiri. Pihak shopee tidak terlibat dengan segala transaksi yang terjadi pada situsnya, sehingga tidak ada bentuk pertanggungjawaban atas segala bentuk kerusakan, pengeluaran yang terjadi, biaya atau ongkos yang timbul dari resiko pengiriman barang ataupun segala hal yang mungkin saja terjadi akibat transaksi yang dilakukan antar Pengguna Layanan. Kebijakan yang dikeluarkan Shopee terkait adanya komplain dari Pengguna Layanan hanya terbatas pada layanan keluhan pelanggan (*customer service*) saja, Shopee hanya memberikan fasilitas dalam penyampaian laporan/ keluhan dari Pembeli. Berkaca pada kasus yang terjadi sekitar tahun 2017, Ikke merupakan

---

<sup>13</sup> Diah Pranitasari dan Ahmad Nurafif Sidqi, *"Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius"* *Jurnal Akutansi dan Manajemen* 18, No. 02 (2021) : 12-31. hlm. 13.

konsumen yang memanfaatkan platform Shopee sebagai media berbelanja barang yang diperlukannya. Ikke melakukan pemesanan barang namun tidak satupun barang diterimanya, padahal status transaksi telah memperlihatkan bahwa barang telah sampai pada pembeli. Berdasarkan kejadian itu, pembeli merasakan kerugian yang cukup banyak apalagi ditambah dengan permintaan *refund* (pengembalian dana) yang diajukan kepada penjual ditolak.<sup>14</sup> Shopee dapat membantu hanya ketika pengajuan pengembalian barang/dana tersebut masih dilakukan sebelum masa garansi Shopee berakhir. Dikarenakan Shopee hanya bertindak sebagai perantara biasa yang menghubungkan antara penjual dan pembeli maka untuk penyelesaian kasus seperti diatas diperlukan komunikasi yang lebih *intens* antara penjual dan pembeli dengan memanfaatkan *fitur chat* yang disediakan oleh Shopee. Setiap penjual yang memasarkan barangnya di Shopee dan apabila pada setiap transaksinya memiliki tingkat pesanan tidak terselesaikan yang tinggi maka peran Shopee adalah mengenakan poin penalti kepada setiap penjual yang tidak memenuhi standar minimum yang diharapkan oleh pembeli. Pemberian penalti sebagai pertanda yang diberikan oleh Shopee terhadap aspek dalam bertransaksi yang memerlukan suatu peningkatan. Akibat yang timbul dari adanya sistem poin penalti adalah larangan keikutsertaan pada platform Shopee hingga pembatasan akun penjual.

- 3) Pada bagian Akun dan Keamanan terdapat ketentuan yang menyebutkan bahwa, "*Shopee tidak akan bertanggung jawab untuk setiap kerugian atau kerusakan yang timbul dari penggunaan ID Pengguna tanpa izin atas kata sandi ataupun Akun Pengguna meskipun kegiatan tersebut tidak dilakukan oleh Pengguna secara langsung namun oleh orang lain.*"

Terkait dengan maraknya permasalahan mengenai akun pengguna yang terkena *hack* atau diretas oleh pihak tak bertanggungjawab tanpa izin bahkan tanpa sepengetahuan Pengguna (pemilik akun) dan sampai menimbulkan kerugian bagi Pengguna, maka ketentuan ini mencerminkan lemahnya keamanan dan bentuk tanggung jawab pihak Shopee dalam menghadapi persoalan yang demikian. Adanya seorang *hacker* atau penipu yang dapat melakukan penyalahgunaan data pribadi pengguna layanan ataupun melakukan penipuan terhadap pengguna secara tidak langsung telah menggambarkan bagaimana lemahnya sistem layanan yang dikelola oleh shopee. Padahal dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah disebutkan bahwa penyelenggara sistem elektronik (dalam hal ini yaitu Shopee) memiliki kewajiban dalam hal mampu untuk memberikan jaminan penyelenggaraan sistem elektronik berjalan secara andal dan aman, dan apabila terjadi permasalahan dalam proses beroperasinya sistem tersebut maka penyelenggara wajib untuk bertanggung jawab terkait penyelenggaraan sistem elektroniknya. Sangat terlihat bahwa pihak yang paling rendah dan menderita kerugian paling besar yaitu konsumen. Konsumen tidak dapat meminta pertanggungjawaban kepada *hacker* karena tidak mengetahui identitas *hacker* tersebut, dan juga

---

<sup>14</sup> Ikke, "Pesanan Shopee Tidak Ada Yang Sampai Pengajuan Refund Ditolak", (Aduan Konsumen, 2017), <https://qonsumen.com/258/pesanan-shopee-tidak-ada-yang-sampai-tapi-status-sudah-diterima-pengajuan-refund-ditolak-semuanya/>, diakses pada tanggal 10 September 2022

pengguna tidak dapat meminta pertanggungjawaban pihak Shopee karena adanya klausula disclaimer tersebut.

- 4) Bila permasalahan yang terjadi memiliki keterkaitan berupa transaksi antara pembeli dan penjual yang mengharuskan masalah tersebut diselesaikan secara litigasi karena tidak ditemukan penyelesaian atas dasar diskusi bersama, Shopee mengeluarkan ketentuan bahwa setiap pihak harus setuju untuk tidak melibatkan Shopee pada setiap gugatan ataupun mengajukan *klaim* (baik perdata atau pidana) terhadap Shopee sehubungan dengan tersebut.

Sebagaimana telah diketahui bahwa klausula *disclaimer* merupakan sebuah kontrak yang umumnya dibuat secara pribadi oleh pelaku usaha tanpa adanya negosiasi atau tawar menawar antar pihak yang terikat pada kontrak tersebut menjadikan seringkali menimbulkan ketidaksetaraan kedudukan. Padahal proses negosiasi dalam perumusan kontrak menjadi bagian terpenting agar para pihak mengerti dan memahami serta menyetujui setiap klausula yang diperjanjikan agar diharapkan mampu menghasilkan hubungan yang adil dan proposional.<sup>15</sup> Prinsip negosiasi terdapat dalam penawaran dan permintaan (*aanbod en aanvaarding*), yaitu para pihak dapat melakukan pertukaran pikiran dan kehendak demi mencapai tujuan tertentu. Dengan adanya negosiasi juga dapat meminimalisir terjadinya keadaan kontrak yang berat sebelah dan menciptakan suatu keseimbangan yang merupakan langkah awal terbentuknya suatu keadilan berkontrak.

Sesungguhnya pencantuman klausula disclaimer diperbolehkan ada dalam sebuah perjanjian, namun dengan syarat bahwa pihak-pihak dalam perjanjian yang bersangkutan sepakat untuk menyetujui adanya perluasan atau pengurangan kewajiban sebagaimana ditetapkan Undang-Undang dan bahkan dapat menentukan bahwa pelaku usaha tidak wajib menanggung apapun dalam suatu transaksi. Pernyataan ini sesuai dengan pengaturan mengenai klausula eksonerasi dalam Pasal 1493 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Ketentuan sejalan tercantum dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang secara tersirat memperbolehkan adanya pencantuman bentuk klausula apapun dalam sistem elektronik asal telah terjadi suatu kesepakatan.

Maka dengan ini diharapkan kesadaran pengguna layanan yang ingin menggunakan jasa suatu aplikasi *e-commerce* agar selalu berhati-hati. Terlebih dengan menyetujui ketentuan yang menyebutkan "*Dengan daftar ke Shopee, Anda setuju dengan Ketentuan Pelayanan & Kebijakan Privasi Shopee*". Karena apabila Pengguna Layanan kurang teliti dan cermat untuk melihat ketentuan yang ditentukan dalam *website*, maka pengguna sudah secara otomatis menerima segala ketentuan dan kebijakan termasuk menyetujui segala ketentuan berupa adanya klausula eksonerasi atau klausula *disclaimer* dalam kontrak elektronik yang disediakan oleh pelaku usaha.

### **3.2. Kesesuaian Ketentuan Syarat Layanan Shopee dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait Klausula Disclaimer sebagai Pembatasan Tanggung Jawab**

Lembaga yang berwenang dalam membuat Undang-Undang telah sangat serius untuk menanggapi permasalahan-permasalahan mengenai kepentingan konsumen yang dilanggar agar dapat terlindungi hak nya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dirancang sebagai payung hukum

---

<sup>15</sup> Muaziz, Muhamad, " Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak", *Jurnal Law Reform* 11, No. 1 (2015) : 74-84, hlm. 83



berupa aturan-aturan hukum terkait perlindungan atas kepentingan konsumen yang terlanggar. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga merupakan pedoman baik bagi pelaku usaha maupun konsumen ketika bertansaksi dapat berjalan secara adil dan tidak ada pihak yang menerima keuntungan secara sepihak saja.<sup>16</sup> Meskipun ketika melakukan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha telah ada didalamnya asas kepercayaan namun dalam bertransaksi secara digital e-commerce sangat dibutuhkan dan dipandang perlu adanya suatu perlindungan bagi konsumen. Karena seringkali ditemukan bahwa perdagangan melalui sistem elektronik dijadikan sebagai sarana bagi para pihak tidak bertanggung jawab dalam memasarkan atau menjual produk milik mereka yang sesungguhnya tidak memenuhi syarat kelayakan untuk diperdagangkan di Indonesia sesuai peraturan yang berlaku. Dalam konsideran UUPK terutama huruf c disebutkan bahwa walaupun globalisasi ekonomi mengakibatkan semakin terdorongnya perkembangan pasar nasional namun dalam penyelenggaraan kegiatan tersebut harus tetap mengedepankan kesejahteraan masyarakat, termasuk diataranya dalam hal menjamin kepastian segala aspek terkait barang atau jasa yang akan ditawarkan kepada seluruh kalangan masyarakat umum. Perlindungan terhadap konsumen memiliki pengertian dengan cakupan yang sangat luas, termasuk juga didalamnya mengenai syarat-syarat perjanjian dalam standar kontrak yang dibuat oleh pelaku usaha ketika konsumen hendak mendapatkan atau mempergunakan barang/jasa yang ditawarkannya.

Ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pelaku usaha dalam memperdagangkan barang dan/atau jasa yang ditawarkannya tidak diperbolehkan untuk mencantumkan klausula eksonerasi yang memuat ketentuan-ketentuan seperti yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK pada setiap dokumen atau perjanjian baku yang dibuatnya. Ketentuan tersebut dibuat sebagai bentuk upaya dalam melindungi konsumen dari keabsolutan doktrin kebebasan berkontrak dan diharapkan terwujudnya kesejajaran antara konsumen dengan pelaku usaha dari segi kedudukan untuk menghindari terjadinya pihak yang timpang sebelah karena ketidaksetaraan tersebut. Serta untuk melindungi pelanggan dari kemungkinan terkena akibat yang merugikan dikarenakan adanya klausula disclaimer tersebut.<sup>17</sup>

- a) Pada salah satu poin dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa, *"Pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan klausula baku yang menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya."*

Namun, pada bagian Izin Terbatas yang tercantum dalam option syarat dan layanan aplikasi shopee dapat dijumpai ketentuan yang menyebutkan bahwa Pengguna Layanan harus setuju dan tidak ada alasan apapun untuk menolak ketika Shopee menambah, mengganti, atau memodifikasi model/proses yang tersedia pada layanan tanpa pemberitahuan mengenai perubahan tersebut kepada Pengguna. Dan jika pengguna tidak menyetujui ketentuan sebagaimana

---

<sup>16</sup> Pariadi, Dedy, "Pengawasan E-Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, No. 3 (2018) : 651-669. hlm. 654

<sup>17</sup> Rachmanto, Dwi. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Perjanjian Baku dan Klausula Baku Pasca Keberlakuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan." *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 48, No. 4 (2018): 826-860. hlm. 30.

telah ditentukan oleh Shopee maka Pengguna tidak diperbolehkan dalam menggunakan layanan Shopee ataupun mengakses situs tersebut. Dengan memperhatikan adanya ketentuan sebagaimana diatas, maka membuktikan terdapat penyimpangan pada ketentuan Syarat Layanan yang telah dibuat secara sepihak oleh Shopee dengan ketentuan yang ditentukan sesuai dengan poin yang diatur dalam UUPK tersebut.

- b) Selanjutnya, dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK disebutkan bahwa, "*Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.*"

Klausula disclaimer yang tercantum dalam syarat dan ketentuan layanan aplikasi Shopee dapat dikatakan memiliki letak yang sulit terlihat. Diperlukan ketelitian pengguna untuk menemukan option syarat dan ketentuan layanan shopee, dikarenakan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam syarat dan layanan shopee tidak secara otomatis langsung terlihat oleh pengguna layanan. Pengguna harus meng-klik terlebih dahulu option kecil berwarna biru yang bertuliskan "*Ketentuan Pelayanan & Kebijakan Privasi*" pada bagian bawah ketika pengguna melengkapi formulir pendaftaran pembuatan akun sebagai syarat agar dapat bertransaksi menggunakan aplikasi Shopee tersebut.

Apabila pelaku usaha dalam pembuatan dokumen atau perjanjian baku tetap mencantumkan klausula disclaimer yang memuat ketentuan-ketentuan seperti yang disebutkan pada Pasal 18 ayat (1) dan (2), maka dokumen atau perjanjian baku tersebut dianggap batal demi hukum. Namun, ketika ketentuan yang terdapat dalam standar kontrak atau perjanjian tersebut tidak bersinggungan dengan ketentuan sebagaimana dilarang dalam UUPK, maka pelaku usaha tetap diperbolehkan untuk mencantumkan klausula-klausula tersebut dalam usaha memperdagangkan barang/jasa yang ditawarkan.<sup>18</sup>

Konsumen yang sedang bersengketa diberikan kebebasan dalam menentukan penyelesaian sengketa berupa jalur non litigasi maupun litigasi, baik penyelesaian melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) ataupun permohonan ke badan peradilan yang berwenang. Sanksi pidana yang akan ditanggung oleh pelaku usaha akibat melanggar ketentuan Pasal 18 UUPK diatur dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK berupa pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Diiringi dengan adanya perkembangan teknologi sehingga menyebabkan munculnya perdagangan yang dapat dilakukan secara *online* sebagaimana telah dijelaskan di awal, maka menyebabkan pula terbentuknya perkembangan penyelesaian sengketa perdagangan elektronik yang juga dapat dilakukan secara *online* melalui media elektronik. Penyelesaian sengketa secara *online* ini merupakan wujud dari perkembangan penyelesaian sengketa yang mulanya hanya dapat dilakukan secara langsung atau *offline* di Pengadilan yang bersangkutan. Dengan memilih jalur penyelesaian sengketa menggunakan cara arbitrase online atau *cyber arbitration* merupakan wujud perkembangan penyelesaian sengketa secara non litigasi melalui media internet atau dengan kata lain dapat disebut dengan cara *Online Dispute Resolution (ODR)*.<sup>19</sup> Cara penyelesaian sengketa melalui cara *cyber arbitration*

---

<sup>18</sup> Poernomo, Sri. "Standar Kontrak dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 19, No. 1 (2019): 109-120. hlm. 117.

<sup>19</sup> Ramli, Tasya Safiranita. "Aspek Hukum Platform E-Commerce dalam Era Transformasi Digital", *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 24, No. 2 (2020) : 119-136. hlm. 131.

telah dianggap sebagai jalan terbaik bagi para pelaku usaha yang terkena sengketa untuk menyelesaikan sengketa dalam dunia virtual.

Walaupun sebenarnya tidak secara spesifik Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditujukan untuk transaksi elektronik, namun segala permasalahan yang terjadi pada kegiatan perdagangan secara *e-commerce* tetap dapat ditangani dengan terakomodir apabila penegak hukum juga mempertimbangkan serta memperhatikan segala ketentuan-ketentuan terkait transaksi online yang diatur pada beberapa regulasi lain yang telah terbentuk.

#### 4. Kesimpulan

Bentuk klausula disclaimer yang dibuat oleh Shopee untuk mengantisipasi sengketa yang mungkin saja terjadi dan berpotensi menimbulkan ancaman bagi keberlangsungan usahanya sebagai online marketplace provider tersebut diantaranya berupa keamanan akun pengguna, pengalihan/pembatasan tanggung jawab ketika terjadi kerugian bagi pengguna akibat sengketa yang terjadi ketika bertransaksi dan dituangkan dalam bentuk klausula baku yang tersebar pada Syarat dan Ketentuan Shopee. Ketentuan-ketentuan yang dimuat dalam Syarat Layanan Shopee belum mencerminkan adanya kesesuaian dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena terdapat ketentuan yang menyatakan bahwa pihak Shopee dapat dengan sewaktu-waktu mengubah, menambah, ataupun mengganti ketentuan terdahulu secara sepihak, serta posisi klausula *disclaimer* yang tercantum dalam syarat dan ketentuan layanan aplikasi Shopee dapat dikatakan memiliki letak yang sulit terlihat.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku:

- Diantha, Pasek. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*. (Jakarta: Prenada Media Group, 2017)
- Handayani, Fajar. *Penggunaan Klausula Baku yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019)
- Ramdhan, Muhammad. *Metode Penelitian*. (Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2021)

##### Jurnal:

- Astari, Ida Ayu Lia dan Ida Bagus Putu Utama, "Pertanggung Jawaban PT Go-Jek Terhadap Penetapan Klausula Eksensorasi" *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 3 (2019): 1-15.
- Bhakti, Rizki. "Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terkait Adanya Klausula Baku di Lingkungan Perbankan." *Jurnal Cahaya Keadilan* 4, No. 2 (2016): 60-69.
- Diah Pranitasari dan Ahmad Nurafif Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius" *Jurnal Akutansi dan Manajemen* 18, No. 2 (2021) : 12-31.
- Harnina Ridwan (et.al.), "Komunikasi Digital Pada Perubahan Budaya Masyarakat E-commerce Dalam Pendekatan Jean Baudrillard," *Jurnal Riset Komunikasi* 1, No.1 (2018) : 99 - 108.
- Muaziz, Muhamad, "Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak", *Jurnal Law Reform* 11, No. 1 (2015) : 74-84.

- Pariadi, Dedy. "Pengawasa E-Commerce dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 48, No. 3 (2018) : 651-669.
- Poernomo, Sri. "Standar Kontrak dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 19, No. 1 (2019): 109-120.
- Pratiwi, Heni. "Analisis Yuridis Klausal Disclaimer oleh Pelaku Usaha Pada Situs Jual Beli Online (E-Commerce)." *Indonesian Private Law Review* 1, Issue 1 (2020): 43-54.
- Rachmanto, Dwi. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Perjanjian Baku dan Klausula Baku Pasca Keberlakuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan." *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 48, No. 4 (2018): 826-860.
- Ramli, Tasya Safiranita. "Aspek Hukum Platform E-Commerce dalam Tranformasi Digital." *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 24, No. 2 (2020) : 119-136.
- Sari, Putu Dina Marta Ratna. dan I Made Dedy Priyanto, "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercantum Pada Toko Online" *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No.1 (2019): 1-14.
- Shabur Miftah Maulana, Heru Susilo, Riyani, " Implementasi e-commerce sebagai Media Penjualan Online (Studi Kasus pada Toko Pastbrik Kota Malang" , *Jurnal Adminstrasi Bisnis* 29, No. 1 (2015) : 1-9.
- Utomo, Yusuf Arif. "Tanggung Gugat Shopee sebagai Online Marketplace Provider dalam Pengiriman Barang" , *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, No. 2 (2020): 348-368.

#### **Internet:**

- Bagus, Prasetyo. *Riset : Shopee dan Tokopedia Bersaing Kuasai Industri E-Commerce Indonesia*, <https://www.beritasatu.com/digital/844059/riset-shopee-dan-tokopedia-bersaing-kuasai-industri-ecommerce-indonesia>, (diakses pada tanggal 28 Februari, 2022)
- Ikke, Aduan Konsumen : Pesanan Shopee Tidak Ada Yang Sampai Pengajuan Refund Ditolak", <https://qonsumen.com/258/pesanan-shopee-tidak-ada-yang-sampai-tapi-status-sudah-diterima-pengajuan-refund-ditolak-semuanya/>, (diakses pada tanggal 10 September 2022)

#### **Peraturan Perundang-Undangan:**

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, *Burgerlijk Wetboek*, 2008, diterjemahkan oleh Subekti, R. dan Tjitrosudibio, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2008, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).